

2025 年 7 月 31 日

各位

株式会社フジテレビジョン

カスタマーハラスメント対応に関する基本方針について

当社は本日の取締役会において、「カスタマーハラスメント対応に関する基本方針」を決議しましたので、お知らせいたします。

1. 設定の背景

当社は、メディアの持つ社会的影響力の大きさを自覚し、公平公正で信頼できる情報を発信し、社会的責任を果たすとともに、コンテンツの創造を通じて多様な分野への社会貢献を行い、さらには、当社で働く人の多様性を尊重し、自由闊達な職場を目指しております。

一方で、当社は、これまでの「ハラスメントに寛容」と指摘された企業体質により、取引先様からのカスタマーハラスメントに対しても適切な対応をとれず人権侵害が生じるリスク状況を生み出してしまったこと、また、当社の社員・スタッフも取引先様に対するカスタマーハラスメントの加害者となり得ることを認識しております。

当社が真に価値あるコンテンツを創造し、自由闊達な職場をつくるためにも、カスタマーハラスメントに組織的に対応し、その理解を深めるとともに、当社の社員・スタッフ及びその他のステークホルダーの人権を尊重し、カスタマーハラスメントから当社のステークホルダーを守ることが重要であると考えております。

当社は、「ハラスメント根絶宣言」*において宣言したとおり、取引先様（出演者、芸能プロダクション、制作会社、スポンサー、広告会社、取材対象者等）を含むステークホルダーの皆様との関係においても、あらゆるハラスメントを根絶・防止していく所存であります。

この度、特に取引先様による当社の社員・スタッフに対するカスタマーハラスメントの発生も防止することが企業の社会的責任の観点から欠かせないと認識し、「カスタマーハラスメント対応に関する基本方針」を策定し、これを公表することと致しました。

*2025年5月2日付 「ハラスメント根絶宣言」発表について

<https://www.fujitv.co.jp/company/news/202505021300.pdf>

2. カスタマーハラスメントとなる行為

当社において、カスタマーハラスメントとは、「職場における取引先等による言動であって、社員・スタッフが従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、社員・スタッフの就業環境を害すること」をいいます。

3. カスタマーハラスメントに対する基本的な姿勢

当社は、カスタマーハラスメントと認められる言動等が認められた場合には、当社の社員・スタッフの人権を最大限に尊重し、社員・スタッフを守るために、取引の終了も含めて毅然と対処いたします。

また、当社が悪質であると判断した場合には、警察や弁護士等とも相談し、法的措置や刑事告訴も含めて厳正に対処いたします。

なお、言うまでもなく、当社の社員・スタッフによる取引先様に対するカスタマーハラスメントに該当する行為についても、一切許容致しません。

4. カスタマーハラスメントに関する取り組み

当社は、カスタマーハラスメントの発生を防止し、発生した場合に迅速かつ適切な対応を行えるように、以下の取り組みを実施いたします。

- カスタマーハラスメントに関するマニュアルの作成・配布
- カスタマーハラスメントに関する社内研修の実施
- カスタマーハラスメントに該当する事象が発生した場合の相談窓口の設置
- 社内においてカスタマーハラスメントに該当する事象が発生した場合の処理手順の確立
- カスタマーハラスメントの被害に遭った社員・スタッフのケア

以上