

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

エフエム宮崎

エフエム宮崎は、聴取者（リスナー）、取引先、イベント来場者等の皆様からのご意見・ご要望に真摯に対応し、より満足度の高い番組やコンテンツの提供を目指しています。

一方、一部の要求や言動の中には、従業員等の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、個人の尊厳を傷つけるものがあります。これらの行為は、職場環境を悪化させると同時に、個人を不当に傷つける人権問題でもあります。

当社は、すべての役員・従業員の人権を尊重し、安全で健全な就業環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

## 1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「カスタマーから従業員等に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

## 2. カスタマーの範囲

取引先やイベント等の来場者、聴取者、SNS 利用者、インターネットユーザーなど、当社の事業に関係を有する者を広く含みます。

## 3. 対象となる行為

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、威圧的な言動、人格否定、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・継続的、執拗な言動

- ・長時間の拘束
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求(不当な損害賠償要求)
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・セクシャルハラスメント、つきまとい行為 等

#### 4. 対応方針

- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法を周知します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置するとともに、従業員のケアを行います。
- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、所属部署、管理職と連携し、組織として毅然とした態度で対応します。

さらに、悪質と判断した場合、警察や弁護士等と相談の上、厳正に対処します。

2026 年 10 月 1 日制定