

FMゆうがお
カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年6月1日
ケーブルビジョン株式会社
ラジオ事業部(FMゆうがお)

■はじめに

FMゆうがおでは、地域の皆さま・リスナーの皆さま・お取引先の皆さまとの信頼関係を大切に、安心して関わっていただける放送局運営を目指しております。

その一方で、一部のお問い合わせやご意見の中には、従業員・出演者・スタッフの人格を否定する言動や、過度な要求、威圧的な行為など、就業環境を害する行為が見受けられる場合があります。

FMゆうがおでは、すべてのスタッフが安心して業務に従事できる環境を守るため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

■カスタマーハラスメントの定義

FMゆうがおでは、厚生労働省の指針等を参考に、以下のような社会通念上不相当な要求や言動をカスタマーハラスメントと定義します。

- 対象となる行為の例

 - ・ 大声、暴言、威嚇、脅迫行為
 - ・ 人格を否定する発言、侮辱、差別的言動
 - ・ 長時間にわたる拘束や執拗な問い合わせ
 - ・ 同一内容の過度な繰り返し要求
 - ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷
 - ・ 土下座要求などの過剰な謝罪要求
 - ・ 正当な理由のない金銭要求
 - ・ スタッフ個人への接触・つきまとい行為
 - ・ 放送・出演・編成等に対する不当な強要行為
 - ・ その他、従業員の就業環境を害する行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

■対応方針

FMゆうがおは、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して、従業員・出演者・関係スタッフを守るため、組織として毅然と対応いたします。

必要に応じて、以下の対応を行う場合があります。

- ・ 対応やサービス提供の中止
- ・ 電話・メール・SNS等での対応終了
- ・ 出演・来局・イベント参加等のお断り
- ・ 警察・弁護士等への相談
- ・ 法的措置の実施

■社内体制について

FMゆうがおでは、従業員および出演者が安心して活動できる環境づくりのため、以下に取り組みます。

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識共有
- ・ 相談・報告体制の整備
- ・ 必要に応じた外部専門機関との連携
- ・ スタッフの安全確保とメンタルケア

■地域の皆さまへ

FMゆうがおは、地域に寄り添う放送局として、皆さまからのご意見やご要望を真摯に受け止めてまいります。

今後も、すべての関係者が互いに尊重し合える環境づくりに努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

以上