2026 年 11 月
一般社団法人日本民間放送連盟

カスタマーハラスメントに対する基本方針

民間放送は、視聴者・リスナーをはじめとする関係者から寄せられる意見や要望を真摯に受け止め、あらゆる事業活動を通じてメディアとしての公共的使命を果たすよう努めています。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える言動や要求は、働く人の人格や尊厳を傷つけ、安全で健全な業務環境を損なうものであり、決して容認されるものではありません。

民放連は、会員社の従業員等の安全と人権が尊重されるよう、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とは

取引先、取材先、出演者、視聴者、リスナー、イベント・劇場等の来場者、店舗・ＥＣサイト等での購入者、ＳＮＳ等のインターネット利用者など会員社の事業に関係を有する者による言動のうち、会員社の従業員等が従事する業務の性質その他の事情に照らしてその内容や手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、会員社の従業員等の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

◆対象となる行為例

・身体的な攻撃
　暴行、傷害、その他暴力行為
・精神的な攻撃
　暴言、侮辱、中傷、人格を否定する発言、差別的発言など
・威圧的、拘束的または執拗な言動
　反社会的な言動、居座りや電話による長時間の拘束、メール等による執拗な連絡など
・過剰または不合理な要求
　土下座の強要、不当な金銭的補償の要求、事業と無関係な事項に対するクレームなど
・プライバシーの侵害、誹謗中傷
　無断撮影・録音・拡散、ＳＮＳ等での誹謗中傷や個人情報の公開、セクシュアルハラスメント、つきまとい行為など

上記は例示であり、これらに限るものではありません。

◆対応方針

民放連会員社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した行為に対して毅然と対応します。悪質な行為と判断した場合は、警察への通報や法的措置などを含め、厳正に対処します。

民放連は、会員社の役職員等が取引先等に対して行うカスタマーハラスメントに該当する行為についても許容しません。相互の人格と尊厳が尊重される環境づくりを通じて、民間放送が社会からより信頼される存在になるよう努めてまいります。

以　上