

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、ラジオ放送の現業である「番組制作」と「放送技術」を担い、且つ、広告代理業、イベント事業、音楽出版事業など、幅広い事業に取り組んでいる企業です。その取組にあたっては、お客様やお取引先様から寄せられるご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、誠実に対応します。しかしながら、ご意見・ご要望の中には、暴言・暴力・不当な要求など、カスタマーハラスメントに該当する行為により、従業員の人格や尊厳が損なわれる事例も発生しています。従業員が安心して働ける環境を守るため、当社は基本方針を定めました。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客さま等からのクレームや言動のうち、要求の妥当性が認められないもの、または社会通念上不相当な手段・態様によって従業員の就業環境が害されるおそれのあるものを、カスタマーハラスメントと定義します。

2. カスタマーハラスメントの対象となる行為

以下は一例であり、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)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動(物を投げつける、大きな音や声を出す、反社会的勢力や各行政機関等との繋がりを示唆する)
- ・継続的な(繰り返される)言動、執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する)
- ・当社で働く従業員個人への攻撃や要求
- ・当社で働く従業員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償(無償、返金、割引)の要求、謝罪の要求
- ・土下座の要求
- ・差別的な言動
- ・性的な言動

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、従業員の安全、安心な就業環境を守るために毅然とした対応を行います。さらに、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

4. 当社従業員の行動について

当社は、お客様やお取引先様からのカスタマーハラスメントから従業員を守るとともに、当社従業員による、お客様やお取引先様その他の業務上関係を有する方々に対する、相手の人格や尊厳を損なうような言動を禁止します。