

カスタマーハラスメント対応についての指針

当社は厚生労働省カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会が公表しているカスタマーハラスメント対策企業マニュアルを基にした指針を策定しましたのでお知らせ致します。なお、当社のカスタマーとは「スポンサー企業等」や「聴取者」として定義しています。

(主な対応指針)

- 1 カスタマーからのクレーム・言動のうち、当該クレーム及び言動の要求の妥当性に照らして当該要求を実現するための手段及び態様が社会通念上不当なものであって当該手段・態様により当社パーソナリティや従業員の放送環境や就労環境が害されることを「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可能性がある場合には下記の対応をおこないます
 - A 事実関係の正確な確認
役職者等が正確な事実関係の把握をおこないます
 - B パーソナリティや従業員への配慮等の措置
当社の特性上不特定多数のアクセス(メールや SNS 等)やスタジオ観覧等が予想されるため、役職者等が必要な措置をおこないます
また、相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ相談したこと等を理由として不利益な取扱いをおこなってはならないことを定め全員に周知します
 - C 再発防止のための取り組み
定期的な取組の見直しや改善を継続的におこないます