

室蘭まちづくり放送株式会社 カスタマーハラスメントに対する方針

■基本方針

私たちは、お客様(リスナー・スポンサー等の枠を超えた地域の皆様)にいつも寄り添い、必要とされる情報の発信とサービスを提供することを目指します。そのために、お客様のご意見・ご指摘には真摯にかつ誠実に向き合い対応します。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、社員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。本方針は、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」に基づき策定します。

■カスタマーハラスメントの定義

顧客または第三者(取引先などを含む)からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるもの。

■対象となる行為例

身体的な攻撃(暴行、傷害)、精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
威圧的な言動、土下座の要求、継続的な・執拗な言動、
拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)、差別的な言動、性的な言動、
従業員個人への攻撃・要求、インターネット上に氏名や写真を公開する、
脅迫、正当な理由のない過度な要求、正当な理由なく業務スペースに立ち入り
社員を欺く行為、会社・社員の信用を棄損させる行為
盗撮、つきまとい、セクシャルハラスメント

■カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、おやめいただくよう注意させていただきます。残念ながら問題の言動が継続する場合や、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察などのしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

※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」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

発表:2024年10月1日