

株式会社文化放送開発センターカスタマーハラスメントに対する基本指針

1. はじめに

株式会社文化放送開発センター（以下、当社）は、イベント事業、通販事業、販売事業をはじめとする各事業を通じて、顧客・スポンサー等取引先、地域の皆様など、当社に関わるすべての方々に寄り添い、必要とされるサービスを提供することを目指しています。

当社は、お客様のご意見、ご要望、ご指摘に対して、真摯にかつ誠実に向き合い、建設的な対話を重ねることを基本とします。

一方で、当社の役職員が心身ともに健康で、安心して能力を十分に発揮できる安全な就業環境を確保することは、継続的に質の高いサービスを提供するための重要な基盤となります。したがって、当社は、カスタマーハラスメントに対しては、役職員を保護するため、毅然とした態度で組織的に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、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」等に基づき、「顧客、取引先、施設利用者その他当社の事業に関係する者（以下、「顧客等」という。）からの言動のうち、当該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、役職員の就業環境が害されるもの。」をカスタマーハラスメントと定義します。

なお、顧客等からの苦情・意見のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れには、誠実に対応します。

3. 対象となる主な行為例

カスタマーハラスメントに該当する行為には以下のものが含まれますが、これらに限定されるものではありません。

- 暴力・威嚇・脅迫・強要・不退去・監禁等の行為
- 暴言・侮辱・人格否定・誹謗中傷など人格を攻撃する言動
- 不当な差別的言動やセクシュアルハラスメントに該当する言動
- 過度な謝罪要求、金品・物品・特別な便宜の要求など社会通念上不相当な要求
- 合理的な範囲を超える長時間の拘束、執拗な繰り返しの要求
- 一度お断りした事項に対する執拗な再要求や、対応拒否後の継続的な圧力
- 役職員の無断撮影・無断録音や、SNS 等への投稿を用いた名誉棄損、誹謗中傷、晒し行為
- その他、威圧的言動など役職員の就業環境を害するおそれのある行為

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、役職員のカスタマーハラスメント行為に対しては、役職員保護を最優先に、組織として以下の対応を毅然とした態度で行います。

1. まず役職員の安全確保を最優先し、必要に応じて対応を中断します。
2. 事案に応じて、複数名で対応する、担当者を変更する、関係者を引き離すなどの措置を講じます。
3. 暴行、傷害、脅迫その他犯罪に該当し得る行為がある場合には、警察への通報、弁護士等の外部専門家への相談を行います。
4. 当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応の継続をお断りすることがあります。
5. 悪質な事案については、出入禁止、法的措置、その他必要な措置を含め、厳正に対処します。

なお、当社は、正当な申入れについては誠実に対応しつつも、役職員の安全と就業環境を損なう言動には明確に対応します。

5. 当社における取り組み

当社は、カスタマーハラスメントの防止と、発生時の適切な対応のため、以下の取り組みを行います。

- 役職員に対する継続的な研修・周知啓発の実施
- 相談窓口・報告体制の整備と、迅速なエスカレーション体制の構築
- 発生事案の記録・共有と、個人情報保護に配慮した再発防止への活用
- 被害を受けた役職員への心身のケア、必要に応じた相談対応
- サービス提供や対応手順、社内運用の見直しを含む、原因・背景の改善
- 必要に応じた社内外への方針周知・啓発

6. 再発防止

カスタマーハラスメントが発生した場合、当社は、事案の内容や対応経緯を踏まえ、再発防止に向けて必要な措置を講じます。

具体的には、対応手順の見直し、役職員教育の強化、情報共有体制の改善、対応運用の見直し等を行います。

また、同種事案の再発を防ぐため、必要に応じて関係部署と連携し、組織的な改善を進めます。

7. 顧客等の皆様へのお願い

当社は、顧客等の皆様との信頼関係を大切にし、建設的な対話を通じて、より良いサービスの提供に努めます。

その一方で、役職員の人権と安全を守るため、社会通念上不相当な言動や、就業環境を害する行為はお控えくださいますようお願いいたします。

2026年10月1日