

## はじめに

当局は、地域の皆様に愛される放送局を目指し、質の高い番組制作とサービス提供に努めております。リスナーの皆様からのご意見・ご要望は、番組の改善やサービス向上の貴重な参考として、真摯に受け止めております。しかし、一部のご意見・ご要望の中には、スタッフの就業環境や精神的健康に悪影響を及ぼす言動が見受けられます。当局は、スタッフが安全で働きやすい環境を維持し、リスナーの皆様により良い番組を提供するため、以下の基本方針を定めます。

## カスタマーハラスメントの定義

リスナーの皆様からのご意見・ご要望のうち、その内容が妥当性を欠くもの、または手段・態様が社会通念上不適切であり、スタッフの就業環境や精神的健康を害する言動を指します。

## 具体的な行為の例

- **身体的・精神的な攻撃**：暴力的な行為、脅迫、侮辱、差別的発言、過度な批判や非難など。
- **過度な要求**：不適切な謝罪の強要、過剰なサービス提供の要求、スタッフ個人への過度な接触や要求など。
- **威圧的な言動**：大声での叱責、威嚇的な態度、長時間にわたる拘束や執拗な問い合わせなど。
- **プライバシーの侵害**：スタッフの個人情報の不適切な収集や公開、無断での録音・録画、SNS等での拡散など。

## 対応方針

当局は、リスナーの皆様からのご意見・ご要望には真摯に対応いたしますが、上記のようなカスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、以下の対応を取らせていただきます。

1. **組織的対応**：問題のある行為が発生した場合、複数のスタッフで対応し、組織全体で状況を共有します。
2. **警告および対応の中止**：行為の改善が見られない場合、当該リスナーに対して警告を行い、必要に応じて対応を中止することがあります。
3. **法的措置**：悪質な場合や改善が見られない場合、警察や弁護士などの外部専門家と連携し、法的措置を検討・実施します。

## スタッフの支援

当局は、スタッフおよびボランティア市民パーソナリティが安心して放送制作できる環境を提供するため、以下の取り組みを行います。

- **教育・研修**：カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法についての研修を定期的 to 実施します。
- **相談体制の整備**：スタッフが問題を抱えた際に、気軽に相談できる体制を構築します。
- **メンタルヘルスケア**：必要に応じて専門家によるカウンセリングやサポートを提供します。

## おわりに

リスナーの皆様との信頼関係を大切にし、より良い番組作りを続けていくためには、スタッフが健全な環境で働くことが不可欠です。皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。