

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社日本レジャーチャンネル

はじめに

株式会社日本レジャーチャンネル（以下「当社」）は、ボートレースの安定成長に貢献するために、映像制作、WEB・SNS コンテンツ制作及び運用、各種イベント運営、およびお問い合わせ窓口（コールセンター）等の事業を通じて、高品質なコンテンツと誠実なサービスの提供に努めております。

当社は、お客様との信頼関係に基づいたコミュニケーションを大切にすると同時に、働く従業員（役員、社員、派遣社員、協力会社スタッフ等）一人ひとりの人権や心身の健康を守り、安全で健全な就業環境を確保することが、持続可能で高品質なサービス提供に不可欠であると考えています。そのため、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）に対する基本方針を以下の通り定めます。

1. 基本理念

当社は、映像情報の配信をはじめとする多様な事業活動を通じて、ボートレースファンの皆様に最高の満足をお届けし、業界の発展に貢献することを目指しています。この使命を果たし続けるためには、従業員一人ひとりが誇りを持ち、安心して力を発揮できる環境が不可欠です。当社は、従業員の尊厳を傷つける不当な要求やハラスメント行為に対して、組織として毅然とした態度で対処します。

2. カスハラの実義と該当行為

(1) 当社におけるカスハラの実義

当社におけるカスハラとは、お客様、取引先、施設のご利用者その他当社の事業に関係を有する方の言動であって、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されるものをいいます。

（ご指摘の内容に妥当性がある場合であっても、手段・態様が不相当である場合を含みます。）

【主な該当行為の例】

1. 暴力・威圧的言動

暴行、傷害、大声による威圧、暴言、誹謗中傷、脅迫的な発言

2. 過剰・不当な要求

合理的理由のない金銭補償・返金要求、土下座などの不当な謝罪要求、不可能なサービスの強制

3. 拘束・執拗な行為

長時間の電話拘束・居座り、過度な繰り返しの問い合わせ、過剰な頻度の連絡による業務妨害

4. プライバシー侵害・ネット不当投稿

従業者個人の写真・名前の SNS 等への無断投稿、個人情報の特定・拡散・中傷

5. セクシャルハラスメント・差別的言動

性的な言動、人格否定、性別・身分等に基づく差別的発言

なお、上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3. カスハラへの対応方針

・対応拒否・中断

ハラスメント行為の中止を申し入れても改善されない場合、電話の切断、対面对応の中断、イベント会場等からの退去要請を実施します。

・組織的・法的対処

悪質な事案や犯罪行為（脅迫・威力を伴う業務妨害等）と判断された場合は、担当者個人の対応とせず、弁護士・警察等の外部専門機関と連携し、厳正な法的措置を講じます。

・サービス提供の停止

度重なるカスハラ行為により信頼関係の継続が困難と判断される場合、当社サービスの提供やイベント等のご参加をお断りすることがあります。

4. お客様へのお願い

当社は今後も、ファンの皆様の満足度向上とボートレース業界の発展に向け、高品質なサービスとコンテンツの提供に努めてまいります。お客様におかれましても、本方針をご理解いただき、互いに敬意と信頼をもって接する健全な環境づくりにご協力いただけますようお願い申し上げます。

以 上