カスタマーハラスメントに対するガイドライン

【目的と基本方針】
リスナーや地域社会からの正当なご意見・ご要望に誠実に対応しつつ、不当・悪質な言動から現場の安全と健全な放送環境を守ることを目的とします。
地域の信頼に応える番組制作を目指す一方、社会通念を超える要求や言動からスタッフや出演者の人権・安全を守るため、当局として基本方針を定めます。

【定義と対象行為】
妥当性を欠く手段や態様によって就業・放送環境を害する行為をカスタマーハラスメントと定義し、暴行・威嚇などの身体的・精神的攻撃、スタジオへの居座りや執拗な連絡・投稿などの拘束的言動、土下座の強要や不当要求、出待ち・無断撮影・SNS 上の誹謗中傷といったプライバシー侵害を具体例として挙げます。

- **電話・窓口での拘束。** 生放送中やワンオペ時間帯の長時間電話、同じ説明の執拗な繰り返し要求、局舎やスタジオへの居座り。
- **番組・SNS を通じた攻撃。** 番組宛てメール・FAX・SNS のコメント欄でのパーソナリティやスタッフに対する誹謗中傷、侮辱、差別的・性的発言。
- **プライバシー侵害・つきまとい。** スタジオ出入り口での待ち伏せ、無断撮影・録音、出演者の個人情報や私生活の詮索・晒し行為。

【カスタマーハラスメントの対応方針】
スタッフだけでなく、市民パーソナリティ、ボランティアスタッフ、番組ゲスト、外部制作スタッフなど、当局の放送・イベントに関わるすべての関係者を保護対象とし、発生した事案は適切に報告・記録し必要に応じて外部機関等と連携して対応します。また、カスタマーハラスメントを受けたスタッフに対し安全と心身の健康に配慮し、心理的なサポート等の必要な支援を行います。

【皆様へのお願い】
株式会社新川コミュニティ放送は、今後も誠実かつ丁寧な対応に努めてまいります。
より良い放送の為に本ガイドラインへのご理解とご協力をお願いいたします。

2026 年 11 月

株式会社 新川コミュニティ放送