

グリーンチャンネル「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

「JRAのオフィシャル放送」を担う当財団は、JRAが「お客様とともに」との経営の基本方針の下、お客様を第一に、安全、安心で、皆様にご満足いただけるサービスを提供出来るよう、日々の業務に取り組んでいることを踏まえ、同様の姿勢で、これからもお客様からお寄せいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの改善に努めてまいります。

一方で、これからも質の高いサービスを継続していくためには、職員・スタッフの人格や尊厳が守られ、安心して業務に取り組むことが出来る環境を整えることも大切であると考えております。また昨今は、カスタマーハラスメントが社会問題として認知が高まっていることも踏まえ、本方針を策定することといたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義と行為の例

顧客等（お客様、お取引先、出演者、各種メディア、その他競馬サークル関係者〈馬主、調教師、騎手、厩舎関係者、競走馬の生産者・育成業者、その他競馬事業に関わる者〉を含む多様なステークホルダー）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合わせて、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、職員・スタッフの就業環境が害されるもの。

当財団においてカスタマーハラスメントと考える行為の例は以下の通りです。

行為類型	具体例
身体的、精神的な攻撃	・ 腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為 ・ セクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為に該当する言動 ・ 性的志向・ジェンダーアイデンティティ（SOGI）に関する侮辱的な言動 ・ 侮辱的な発言や差別的な発言、誹謗中傷等、人格否定につながる行為
威圧的、脅迫的な言動	・ 恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動 ・ マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し
プライバシーの侵害や、名誉棄損にあたる言動	・ 職員・スタッフのプライバシーを侵害する行為 ・ 職員・スタッフを無断で撮影、録画、録音する行為 ・ SNS 等への当財団および職員・スタッフの信用を棄損させる内容の投稿 ・ 電話応対において個人情報を開き出そうとする行為
継続的、執拗な言動	・ 要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 ・ 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
拘束的な言動	・ 電話や対面での長時間の拘束 ・ 電話対応時において、無言等により運営を妨げまたは妨げるおそれのある行為 ・ 施設からの不退去や不当な居座り
正当な理由のない要求、社会通念上相当な範囲を超える対応の強要	・ 正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求 ・ 正当な理由のない謝罪の要求 ・ 正当な理由なくお客様への自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為 ・ 取引に際し、不当な圧力をかける行為
その他の不適切な言動、行為	・ 職員・スタッフを保護する観点から悪質性が高いと判断する言動 ・ 公序良俗や法律・法令に反する言動

※上記の例に限りません。また、当財団の職員・スタッフがお取引先等に対して行う上記の行為もカスタマーハラスメントに該当します。

3. カスタマーハラスメントへの対応

○財団外への対応

- ・ 問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービス提供をお断りする場合がございます。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応いたします。

○財団内への対応

- ・カスタマーハラスメント発生時に組織として適切な判断や対応ができる体制を構築し、対応マニュアルを定めるとともに、職員・スタッフに対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等との連携など体制を整備します。また、相談者や事実確認に協力した者のプライバシーを保護するとともに、相談等を行ったことを理由として、解雇その他不利益な取扱いはい行いません。
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員・スタッフのケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。
- ・自らが取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことがないよう、職員・スタッフに啓発を行います。

4. お客様ならびに関係の皆様へのお願い

私たちは、皆様に対し誠意をもって対応いたしますが、上記の「カスタマーハラスメントと考える行為」に該当する言動が見受けられた場合は、職員・スタッフを守るため、対応をお断りさせていただく場合がございます。また、悪質な事案に関しては、警察への通報や法的措置をとらせていただくこともございます。

すべてのお客様が快適に当財団のサービスをご利用いただける環境作りのため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。