

カスタマーハラスメントに対する基本方針

明石ケーブルテレビ(以下、「当社」という。)は、お客様により良い商品・サービスを提供し、皆様から信頼される企業であり続けることを大切にしています。

お客様からお寄せいただくご意見やご要望は、当社の商品・サービスの向上や業務改善につながる大切な声であると考えており、一つひとつ真摯に受け止め、誠実かつ丁寧な対応に努めています。

一方でお客様からの要求や言動のうち、その内容や手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の尊厳を傷つけ、心身に負担を与える行為については、当社従業員の就業環境を害するだけでなく、他のお客様へのサービスの提供や当社の事業運営にも影響を及ぼします。

当社は、お客様との良好な関係を大切にするとともに、従業員一人ひとりの人権と尊厳を守り、安心して働くことのできる職場環境を確保するため、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1 カスタマーハラスメントに該当する行為

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」等を踏まえ、お客様等からの要求や言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その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り、その手段・態様によって従業員の就業環境が害される行為をカスタマーハラスメントと捉えます。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は、カスタマーハラスメントに該当する行為の例であり、これらの行為に限られるものではありません。

- 暴行、傷害、物を投げつける行為、脅迫、暴言、大声、威圧的な言動など、従業員の身体または精神に危害や苦痛を与える行為
- 誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、人格を否定する言動など、従業員の人格や尊厳を傷つける行為
- 合理的な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪、文書による回答、土下座など不当または過剰なサービスの提供などを要求する行為
- 長時間にわたる電話や面談、同一または類似する内容の要求・苦情を繰り返す行為、不退去、居座り、監禁など、従業員を不当にまたは執拗に拘束する行為
- 差別的または性的な言動、つきまとい等の行為
- 従業員を名指して非難・攻撃する行為、従業員との面会や個人的な接触を執拗に求めるなどの行為
- 従業員または当社に対する誹謗中傷、従業員の個人情報、写真、音声、映像等を SNS・インターネット等に投稿する行為または不当に公開する行為
- 当社の施設内や従業員に対し、正当な理由なく撮影、録画、録音等を行う行為、または当社から中止を求めたにもかかわらず、これらを継続する行為

- 上記のほか、要求内容やその実現のための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害する行為

2 カスタマーハラスメントへの対応

お客様等の要求や言動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従業員一人に対応を委ねることなく組織として対応し、必要に応じて行為の中止または改善をお願いすることがあります。

当社からの申し入れにもかかわらず、当該行為が継続し、または改善が認められない場合には対応を終了させていただくほか、行為の内容や程度に応じて、以後のご利用や商品・サービスの提供をお断りする場合があります。

また、暴行、脅迫その他の犯罪行為に該当するおそれがある場合や悪質性が高いと判断した場合には、従業員の安全確保を最優先とし、警察への通報、弁護士への相談、その他必要な法的措置を含め、関係機関と連携のうえ厳正に対処いたします。

なお、事実関係の確認や正確な対応記録の作成等を目的として、必要に応じて対応内容を録音・記録する場合があります。

3 お客様へのお願い

本方針は、お客様からの正当なご意見やご要望を制限することを目的とするものではありません。

当社は、これからもお客様からのご意見やご要望に真摯に耳を傾け丁寧な対応を心がけるとともに、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。

お客様との相互理解と信頼関係を大切にしながら、すべてのお客様に安心して商品・サービスをご利用いただける環境と、すべての従業員が安心して働くことのできる職場環境の両立を目指してまいります。

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。

制定 2026 年 10 月 1 日

株式会社明石ケーブルテレビ
代表取締役社長 北條 英幸