

カスタマーハラスメントに対する基本方針

青森ケーブルテレビ株式会社(以下「当社」といいます)は、地域のみなさまに信頼され、愛される放送・通信サービスおよびソリューションを提供するとともに、従業員一人ひとりが安全で安心して働くことができる健全な職場環境を確保することが、持続的で質の高いサービス提供のために不可欠であると考えております。

当社では、従業員の人権を守り、適切なサービスを継続して提供するため、厚生労働省のガイドラインに基づき「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、以下の通り対応いたします。

1. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

お客様等からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、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、従業員の就業環境が害される行為を指します。

【該当する行為の例】

- 威圧的・不当な言動: 暴言、大声、侮辱、威圧的な言動、人格を否定する発言
- 過剰・執拗な要求: 業務に支障をきたす長時間の電話・訪問・拘束、理不尽な内容の繰り返し
- 不当な金銭・謝罪要求: 過剰な金銭補償の要求、土下座の要求、不当な謝罪の強要
- 暴力・脅迫行為: 身体的な攻撃、暴行、脅迫、器物破損
- プライバシー侵害・SNS 投稿: 従業員個人への誹謗中傷、許可のない撮影・録音およびインターネット・SNS 等への無断投稿

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

● 組織的対応の実施

カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、現場の担当者個人に責任を負わず、会社として組織的に対応いたします。

● サービス・対応のお断り

該当する行為が行われたと判断した場合、対応やサービスの提供をお断り、または中断させていただく場合がございます。

● 外部専門機関との連携

悪質と判断される行為や、法令・法律に抵触する恐れがある行為に対しては、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対処を行います。

3. 従業員へのサポートと環境整備

- 社内体制の整備

カスタマーハラスメント対応に関する社内マニュアルを整備し、定期的な研修・教育を実施します。

- メンタルケア体制

万一被害を受けた従業員に対しては、迅速かつ適切なメンタルヘルスケアおよびサポートを行います。

青森ケーブルテレビ株式会社は、今後もお客様との健全な信頼関係を築き、より良いサービスの向上に努めてまいります。みなさまのご理解とご協力をお願い申し上げます。