

カスタマーハラスメントに対する基本方針

基本方針

当社は、お客様からのご意見やご要望を真摯に受け止め、誠実な対応を心がけております。しかしながら、社会通念上不相当な言動や要求等により、従業員等の安全や就業環境が害される場合もあるため、それに適切かつ毅然とした対応を行うことで、従業員等の安全で働きやすい環境を確保し、今後とも、より良いサービスを継続的にお届けし、地域に貢献していくため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、従業員等に対する「顧客等からのクレーム・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、従業員等の就業環境が害されるもの」を『カスタマーハラスメント』として定義いたします。

カスタマーハラスメントへの対応

当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は、お客様等へご説明のうえ、対応を中断、またはお断りさせていただくことがあります。また、特に悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、適切に対処してまいります。

カスタマーハラスメントに該当する行為例

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、暴言等）
- 過度な謝罪要求（土下座の強要等）
- 継続的で執拗な言動（複数回のクレーム等）
- 拘束的な行動（合理的な理由のない長時間の拘束、業務時間外での対応、不退去、監禁等）
- 正当な理由のない業務スペースへの立ち入り
- セクシュアルハラスメント（盗撮、わいせつ行為、発言、つきまとい等）
- 従業員等個人への攻撃や要求、プライバシーの侵害（人格否定、処罰の要求等）
- その他、妥当性のない金銭補償やサービス提供等の過剰または不合理な要求等
- SNS やインターネット上での当社や従業員等への誹謗中傷、および SNS やマスコミ等への暴露をほのめかした脅し

今後に向けた対策

本方針に示した基本姿勢を正規・非正規を含めたすべての従業員等に周知し、必要な教育を実施するとともに、カスタマーハラスメントを受けた者に対しては適切なケア・サポートを実施してまいります。

引き続きお客様に安心で快適なサービスをお届けできるよう、品質の向上に努めるとともに、関係機関とも連携しながら取り組んでまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

2025 年 6 月

グリーンシティケーブルテレビ株式会社
代表取締役社長 石栗 祐一