

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は「ケーブルネットワークを通じて、お客さまの安心と利便を実現し、地域との共生を図るとともに、事業の健全な成長を目指します」という企業理念のもと「みなさまの生活パートナー」として誠実かつ真摯な対応を基本姿勢としております。

すべてのお客さまに安心してサービスをご利用いただくため、また従業員が安心して働く職場環境を守るため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を以下のとおり定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのご意見・ご要望のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、その手段・態様により、従業員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定義します。

なお、正当なご意見・ご要望や、サービス改善につながるクレームについては、引き続き真摯に受け止め、誠実に対応いたします。

2. 対象となり得る行為の例

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

なお、下表に示す行為は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。実際の判断にあたっては、行為の内容や態様、経緯等を踏まえ総合的に判断します。

時間拘束型	長時間の電話、業務外の話題の繰り返し、業務に支障を及ぼす行為 等
脅迫型	脅迫的な言動、反社会的勢力の装いやほのめかす発言 等
過度な要求型	金銭等の過大請求、業務外・サービス外についての対応要求 等
リピート型	同じ内容の電話・クレームなど執拗な指摘の繰り返し 等
暴言・暴力型	大声で怒鳴る、威圧的態度、殴る、蹴る、物を投げつけられる 等
揚げ足取り型	同じ質問の繰り返し、発言差異を指摘して粘着に責める 等
権威型	上位者や役職者を指名して圧力をかける 等
セクシュアルハラスメント型	わいせつ行為、不要な接触、待ち伏せ、盗撮、性的発言 等
名譽棄損型	特定者を名指しで批判、人格否定、インターネット上への名譽棄損 等

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する可能性のある事案が発生した場合、行為の内容や態様等を踏まえ慎重に判断するとともに、問題の解決に向け組織として適切かつ公平な対応を行います。該当すると判断される行為が認められる場合には、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。

悪質なカスタマーハラスメントに対しては、従業員の心身の安全性確保のため、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、適切に対応します。