カスタマーハラスメントに対する基本方針

旭川ケーブルテレビ株式会社

当社は、お客様からのご意見・ご要望に誠実に対応するとともに、従業員の尊厳と安全を守り、安心して働ける職場環境を維持します。過度な要求や威圧的な言動には、組織として毅然と対応します。

1. カスタマーハラスメントの考え方

お客様・取引先等の言動のうち、要求内容の妥当性や、要求の方法や態度が、社会的に許容される範囲を超え、従業員の就業環境が害されるものをいいます。正当なご意見や苦情の申出を一律にカスタマーハラスメントとは扱いません。

2. 該当する行為の例

暴行・脅迫、暴言・人格否定、差別的・性的な言動、長時間の拘束や執拗な繰り返し、合理的理由のない謝罪・金銭等の要求、SNS 等での誹謗中傷、訪問先での威圧や退去妨害など、個別事情を踏まえて判断します。

3. 当社の対応

従業員が一人で抱え込まないよう、上司・相談窓口への報告と複数名対応を基本とします。会社は迅速に対応し、必要に応じて対応の中断、担当変更、書面対応、警察・弁護士等への相談を行います。緊急時は安全確保を優先します。

4. 相談と従業員の保護

相談窓口を設け、事実を確認のうえ、心身のケア、業務調整、再発防止等を実施します。相談者や関係者のプライバシーに十分配慮し、安心して相談・協力できる環境を整えます。

5. 周知・教育

本方針および対応手順を全従業員に周知し、必要な研修・見直しを行います。

施行日：令和 8 年 11 月 1 日