

カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社嶺南ケーブルネットワーク

令和 8 年 10 月 1 日

1. はじめに

株式会社嶺南ケーブルネットワーク(以下「当社」という。)は、地域とお客様に対して安全安心で質の高いサービスを提供できるよう努めています。そのため、全ての社員が心身ともに健康で、安心して業務に従事できる職場環境の確保を大切にしています。当社は、顧客からの正当な意見・要望には誠実に対応する一方、社員の人格や尊厳を傷つける行為については、カスタマーハラスメントに該当するものとして、組織として毅然とした態度で対応します。

2. 適用対象

本方針は、当社に勤務し、または当社業務に従事する以下の者を保護対象として適用します。

- ・当社の役員及びすべての社員(正社員、パート社員、契約社員、嘱託社員、派遣社員等を含む)
- ・当社業務に従事する委託先・協力会社のすべての社員

3. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様、取引の相手方その他当社の事業に関係を有する者からの言動や要求のうち、社会通念上許容される範囲を超え、社員の就業環境を害するものをいいます。

4. 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一例であり、これらに限るものではありません。

(1) 暴言・威圧的な言動

- ・大声で怒鳴る、恫喝する、人格を否定する発言
- ・差別的・侮辱的な発言

(2) 過剰または不当な要求

- ・法令・契約内容を超えたサービスや金銭補償の要求
- ・同一内容の苦情を執拗に繰り返す行為
- ・社会通念上妥当性を欠く謝罪の強要

(3) 業務妨害行為

- ・長時間の電話や居座り行為
- ・業務時間外の対応を強要する行為

(4) ハラスメント行為

- ・セクシュアルハラスメントに該当する言動
- ・プライバシー侵害、個人情報の詮索

(5) その他

- ・SNS 等での誹謗中傷や脅迫的な投稿
- ・社員個人への直接的な接触やつきまとい行為

5. カスタマーハラスメントへの対応

上記のような行為が認められた場合、当社は社員の安全確保のため、以下の対応を講じることがあります。

- ・対応の制限または中止
- ・サービス提供の停止またはご契約の解除
- ・警察・弁護士等、関係機関との連携による法的措置

6. カスタマーハラスメントへの取り組み

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合に迅速かつ適切な対応が行えるよう、必要に応じて以下の取り組みを実施します。

- ・社員のための相談対応体制および外部関係機関(警察・弁護士等)との連携体制の整備
- ・カスタマーハラスメントに関する社員教育の実施
- ・カスタマーハラスメント発生時の社員の心身のケア
- ・発生事案の記録、再発防止に向けた措置
- ・相談者等のプライバシー保護
- ・相談等を理由とした不利益な取り扱いの禁止