

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年 9月10日

伊万里ケーブルテレビジョン株式会社

1. はじめに

伊万里ケーブルテレビジョン株式会社（以下「当社」という）は、お客様に安心・安全で高品質なサービスを提供し、皆様のご期待に応えるべく日々誠実な対応に努めております。

また、お客様からお寄せいただく貴重なご意見・ご指摘は、当社のサービス向上に向けた大切な機会と捉えております。しかしながら、お客様による従業員への人格否定や過剰な要求等、従業員の安全や尊厳を損なう行為に対しては、従業員が安心して働ける就業環境を守るため、組織として毅然とした態度で対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社においては、労働施策総合推進法 および厚生労働省の指針等を踏まえ、カスタマーハラスメントを「お客様からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

3. 対象となる主な行為

以下のような行為（対面・電話・メール・SNS等を含みます）をカスタマーハラスメントの対象とみなします。（※例示でありこれらに限られません）。

- ・ 身体的な攻撃： 暴力、傷害、物を投げつけるなどの身体的行為。
- ・ 精神的な攻撃： 暴言、大声での叱責、侮辱、人格否定、土下座の強要。
- ・ 威圧・脅迫的な言動： 脅迫的な発言、「SNSに投稿する」「悪評を広める」等の脅し、反社会的な言動。
- ・ 時間拘束・執拗な繰り返し： 長時間の拘束・居座り、同じ主張や問い合わせの不当な繰り返し。
- ・ 過剰・不当な要求： 法外な金銭補償の強要、無償での過剰サービス要求、理由のない謝罪要求。
- ・ プライバシー侵害・セクハラ： 無断撮影・盗撮、従業員の個人情報のSNS投稿、つきまといや性的な言動。

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

- ・ 対応の中止・制限： 当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対話や対応を打ち切り、以降の商品・サービス提供や取引をお断り（または契約解除）することがあります。
- ・ 外部機関との連携： 悪質と判断されるケースや暴力・脅迫等の事件性が認められる場合は、直ちに警察へ通報し、弁護士等の専門家と連携して法的措置を含め厳正に対処いたします。

5. お客様へのお願い

当社は今後ともお客様との健全な信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。