

愛媛CATVは、お客さまが継続して安心かつ安全に弊社サービスをご利用いただくために、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたします。これからも、全ての従業員や関係者が心身ともに健康で能力を最大限に発揮すべく、安心かつ安全な職場環境を確保し、お客さまとの信頼関係を相互に築き上げていくことで、質の高いサービスを提供できるよう努めてまいります。

### カスタマーハラスメントの定義

※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

お客さまからの要求・言動のうち、要求・言動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り、当該手段・態様により、従業員や関係者の就業環境が害されるおそれがあるものが対象となります。

【要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの】

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求

【要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの】

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求(土下座を除く)

### カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントが行われた場合には合理的な解決や話し合いを求めますが、該当行為に至ると当社が判断した場合は、当社は従業員や関係者を守るため、当該お客さまへの対応は行いません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士などのしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。