カスタマーハラスメントに対する基本方針について

鳥取中央有線放送株式会社(以下「当社」）は、カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為から従業員一人ひとりを守り、安全で働きやすい環境をつくることが、お客さまを重視した質の高いサービスの提供につながるという考えの下、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定します。

■カスタマーハラスメントの定義

お客さま（お取引先を含む）からの言動・要求のうち、当該言動又は要求の内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員（当社または業務委託先企業における従業員・派遣社員等）の就業環境が害されるもの。

■対象となる行為

ⅰ．身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
ⅰ．継続的または執拗な言動
ⅰ．過度な謝罪要求（土下座等）
ⅰ．拘束的な言動
（不退去、長時間の電話・居座り、長時間にわたり拘束する行為、何度も同じ説明をさせる・要求する）
ⅰ．許可なく当社関連施設内に立ち入る行為
ⅰ．許可なく録音、および当社で働く従業員や当社関連施設を撮影する行為
ⅰ．差別的な言動、性的な言動
ⅰ．当社で働く従業員個人への攻撃や要求
ⅰ．当社で働く従業員の個人情報等の SNS 等への投稿（写真、音声、映像の公開）
ⅰ．不合理または過剰なサービスの提供の要求
ⅰ．正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求

上記の行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。
行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限られるものではありません。

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、お客様によるカスタマーハラスメント行為があったと判断した際は、**対応・接客の中断またはお断り、または局舎への立入りを制限**させていただく場合があります。**なお、カスタマーハラスメント行為を予兆させる言動があった場合は、事前通知や予告なく、録画または録音を開始します。**
また、当該行為が悪質である場合には、警察、弁護士等と連携のうえ、**法的措置を講ずるほか、必要に応じて警察への被害届の提出その他の刑事上の手続を行う**場合があります。

令和８年 10 月１日
鳥取中央有線放送株式会社