

カスタマーハラスメントに対する基本方針

射水ケーブルネットワーク株式会社

射水ケーブルネットワーク株式会社(以下「当社」という)は、お客様に安心・安全で質の高いサービスを提供するとともに、従業員が健康で安心して働くことができる環境を確保することが、持続可能なサービス向上に不可欠であると考えております。

お客様からのご意見・ご指摘には真摯かつ誠実に対応してまいります。万が一、お客様から従業員に対して、安全を脅かす行為や社会通念上相当な範囲を超える不当な要求(カスタマーハラスメント)があった場合は、本方針に基づき組織的に毅然とした対応を行います。

1. 対象となる行為の定義

当社は厚生労働省のガイドラインに基づき、以下のような行為をカスタマーハラスメントと定義します

【カスタマーハラスメントの定義】

お客様からの要求や言動のうち、社会通念上不適切な手段や態様によって従業員や関係者の就業環境を害する恐れのあるものを対象とします。

〈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、長時間による電話や居座り、監禁)
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷

〈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)

2. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、これらの行為が認められた場合、以下のように対応いたします。

- ・ 対応の拒否・制限:当該お客様へのサービス提供の中止、お取引の解除、店舗への立ち入りをお断りいたします。
- ・ 法的措置および警察への連携:特に悪質な行為や、恐喝・脅迫・器物損壊・業務妨害などの犯罪行為と判断した場合は、弁護士へ相談の上、警察に通報するなど厳正な法的措置を講じます。

3. カスタマーハラスメントに対する社内教育

- ・ **教育・研修** カスタマーハラスメントに適切に対応するための教育や研修を実施します。
- ・ **サポート体制** カスタマーハラスメントを受けた従業員に対し、心理的サポートを提供します。
- ・ **環境改善** 引き続き従業員が安心して働ける環境づくりに取り組みます。

4. お客様へのお願い

当社は、お客様からの建設的なご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、サービスの改善に努めてまいります。しかしながら、従業員の尊厳を傷つける行為に対しては、毅然とした態度で臨ませていただきます。

すべてのお客様に心地よくご利用いただき、従業員が安心して働ける環境づくりのため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

※参考文献: 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](#)」

制定日 2026 年 9 月 1 日