カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 4 月 1 日

株式会社ケーブルテレビ富山

1. はじめに

株式会社ケーブルテレビ富山（以下「当社」という）では、「地域に輝きと感動を」の企業理念のもと、すべてのお客様に対して安心・安全で質の高いサービスをご提供できるよう、努めております。そのため、全ての従業員一人ひとりが心身ともに健康で、安心して業務に取り組める環境づくりを大切にしております。

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。しかしながら、従業員の安全・安心や尊厳を損なう著しい迷惑行為（暴言・暴行など）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、組織一丸となっ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

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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って、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの。

【カスタマーハラスメントに該当する行為例】

（対面・電話・メールなど、すべての対応が対象となります。以下は一例です。）

- 大声での叱責、暴言、威圧的な言動
- 侮辱的な発言、人格否定、差別的な表現
- 暴行、傷害などの身体的攻撃
- 長時間にわたる拘束、同じ内容の繰り返し
- 社会通念上相当な範囲を超える要求
- 土下座や謝罪の過度な要求
- 正当な理由のない金銭やサービス補償の強要
- つきまとい行為、プライバシーを侵害する行為
- SNS やインターネット上 での誹謗中傷、虚偽情報の投稿

3. カスタマーハラスメントへの対応方針

上記のような行為が認められた場合、当社は従業員の安全確保のため、以下の対応を取らせていただくことがあります。

- 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・弁護士など、関係機関との連携による法的措置

4. お客様へ

当社は、お客様との信頼関係を大切にし、誠実な対応を心がけております。
今後も、お客様のお役に立てるサービスの提供に努めてまいりますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。