

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
玉島テレビ放送株式会社

1. はじめに

玉島テレビ放送株式会社(以下「当社」といいます)は、「たまテレはつながります。みんなの笑顔を地域のちからに。」を企業理念として掲げ、地域の皆さまに安心・安全で、便利かつ快適なサービスを提供することを目指しています。

これらのサービスを支える従業員一人ひとりが、心身ともに健康で、安心して働ける環境のもとで業務に専念できるよう、ここに「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。

当社は本方針のもと、お客さまとともに笑顔あふれる地域社会の実現に努めてまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客さまなどからの要求や言動のうち、要求内容が不当なもの、又は要求内容自体は不当ではないものの、その手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員や関係者の就業環境を害するものを指します。

3. 対象となる主な行為

以下のような行為はカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- 暴言・恫喝・侮辱・人格を否定する言動
- 暴力・脅迫・土下座の強要
- 長時間の拘束、同一要求の執拗な繰り返し
- 過剰な金品・補償要求、約款を超える要求
- SNS やマスコミ等での名誉棄損・誹謗中傷
- 従業員個人への攻撃、プライバシー侵害
- 不当な来社・訪問要求、無断の立ち入り
- 性的な言動や差別的発言

※上記は代表例であり、これらに限りません。

4. 当社の対応姿勢

当社は、お客さまからのご意見・ご要望には誠実に対応いたしますが、不当・悪質な要求や言動が確認された場合には、従業員や関係者を守るため、次のような措置を講じます。

1. **事実関係の確認**:迅速かつ正確に状況を把握し、必要に応じて取引・対応を中止または制限します。
 2. **従業員の保護**:被害を受けた従業員の安全確保と心身のケアを行います。
 3. **法的対応**:警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置(通報・告訴・訴訟等)を含めた厳正な対応を行います。
-

5. 再発防止と体制整備

当社はカスタマーハラスメントの防止と早期対応のため、次の取組を進めます。

- **従業員教育**:知識や対応力を高める研修を定期的を実施します。
 - **マニュアル整備**:発生時の対応手順を明確化し、全社員に周知徹底します。
 - **相談窓口の設置**:安心して相談・報告できる体制を整備します。
-

6. お客さまへのお願い

当社は、お客さまと相互の信頼と尊重のもとで、より良いサービスの提供を目指しています。

すべての方が気持ちよく関わることのできる地域づくりのため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

(参考: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」)