

# 株式会社 千代田ビデオ

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1 目的

本方針は、お客様からのハラスメント行為に対し、従業員が安心して業務に取り組める環境を確保するとともに、お客様への適切なサービス提供を継続することを目的とします。当社は、お客様からのハラスメント行為を看過せず、従業員の心身の健康と安全を守ることを最優先とします。同時に、当社および当社の従業員は、お取引先様をはじめとする全ての関係者の皆様を尊重し、いかなるハラスメント行為も行わないことを徹底します。

### 2 カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、お客様からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える行為であって、従業員の就業環境を害するもの、または害するおそれのあるものを指します。具体的な例としては、以下のような行為が挙げられます。

- ・暴力、身体的攻撃、またはその示唆
- ・脅迫、威圧、または恐迫
- ・暴言、誹謗中傷、差別的言動
- ・プライバシーの侵害、個人情報の不適切な要求
- ・SNS等での誹謗中傷、風評被害の拡散
- ・従業員個人への不当な要求、または従業員の異動・懲戒等の不当な要求
- ・性的な言動、またはそれに準ずる不快な行為
- ・執拗な要求、不合理な要求の繰り返し
- ・長時間拘束、業務妨害
- ・正当な理由のない謝罪の強要、土下座の要求

### 3 基本的な考え方

- 1. 従業員の保護** 当社は、カスタマーハラスメントから従業員を保護し、安全で快適な職場環境を提供します。カスタマーハラスメントに直面した従業員は、一人で抱え込まず、会社に相談できる体制を整備します。
- 2. 毅然とした対応** カスタマーハラスメントに対し、当社は組織として毅然とした態度で臨みます。状況に応じて、関係機関との連携や法的措置も検討します。
- 3. 再発防止** カスタマーハラスメントが発生した場合は、その原因を究明し、再発防止策を講じます。
- 4. お客様との良好な関係維持** 当社は、お客様との良好な関係を維持することを重視しますが、従業員へのハラスメント行為を容認するものではありません。

### 4 会社としての対応

- 1. 相談窓口の設置** カスタマーハラスメントに関する相談は、原則として**所属する組織の上長**を窓口とします。上長は、相談者のプライバシーを厳守し、適切に対応します。ただし、上長に相談しにくい場合は、**コンプライアンスヘルプライン窓口**が代替の相談窓口となります。
- 2. 事実確認と対応** 相談があった場合、速やかに事実関係を確認し、状況に応じて以下の対応を検討します。
  - ・行為者への注意、警告
  - ・警察等の関係機関への通報、連携
  - ・行為者からの謝罪要求
  - ・法的措置（損害賠償請求、業務妨害での告訴等）
  - ・サービスの提供中止
- 3. 従業員への支援** カスタマーハラスメントに直面した従業員に対し、精神的なケアや法的支援など、必要なサポートを行います。
- 4. 教育・研修** 従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法についての教育・研修を定期的実施し、意識向上を図ります。特に上長に対しては、相談対応に必要な知識やスキルに関する研修を強化します。

### 5 従業員への周知と協力要請

本方針は全従業員に周知し、カスタマーハラスメント防止への理解と協力を求めます。従業員は、カスタマーハラスメントに遭遇した場合、速やかに**所属する組織の上長**または**コンプライアンスヘルプライン窓口**に報告してください。