

『カスタマーハラスメントに対する基本方針』

1. はじめに

当社は、限定受信システムの提供を通じて、デジタル放送の普及、発展に貢献する使命と責任を負っています。この使命と責任を果たすため、デジタル放送を巡る状況や顧客ニーズを的確に捉えるよう努めています。

更には、カード利用者や取引先に対し、迅速できめ細かなサービスを行うこと、また法令を遵守し、公平な業務運営に努めることを当社の行動指針に掲げています。

これらの理念のもと、カスタマーハラスメント行為は当社従業員・派遣労働者、委託先企業の尊厳を傷つけ、就業環境を害する人権問題でもあり、当社は、これらの行為を容認せず、毅然とした態度で対応することにより、お客様等と健全で良好な関係を構築できるよう努めてまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、以下のようカスタマーハラスメントを定義します。

「顧客等からのクレーム・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、従業員などの就業環境が害されるもの」

3. カスタマーハラスメントとなる行為

以下はカスタハラに該当する行為の一例です。これらに限らず、社会通念上不適切な行為も含まれる場合があります。

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・精神的な攻撃(SNS等あらゆる手段・媒体による脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等)
- ・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
- ・拘束的な言動(不退去、居座り、監禁、長時間に渡る電話等)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員等個人への攻撃、要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントを許さないという姿勢を従業員等に徹底し、カスタマーハラスメントの疑いがある場合には、上司や相談窓口にご相談するよう周知し、安心して相談できる体制を整えます。
- ・カスタマーハラスメントの相談に対しては、相談窓口を中心に事実関係を迅速かつ正確に確認し、適切に対応します。
- ・カスタマーハラスメントが確認された場合は、速やかに被害者を守り、ケアするための措置を適正に行います。
- ・当社が当該行為を犯罪に該当しうると判断した場合や極めて悪質と判断した場合は、警察や弁護士と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。
- ・あわせて、当社従業員等もカスタマーハラスメントを行わないよう、正しい知識の習得と意識の定着を図るべく、従業員等への周知・教育を徹底します。

2026年10月1日制定

株式会社ビーエス・コンディショナル アクセス システムズ
代表取締役社長 藤田 昌巳