

「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、CNN をはじめとする放送サービスをお届けするにあたり、視聴者・お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの改善・品質向上に活かしております。

一方で、一部のお客様の言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、長時間・多数回にわたる執拗な要求など、従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものが存在します。当社は、こうした社会通念上著しく不当な行為を「カスタマー・ハラスメント」と位置づけ、従業員を守るため、組織として毅然と対応することを宣言します。

2. カスタマー・ハラスメントとは

視聴者・お客様からの社会通念上相当な範囲を超えた言動によって、従業員等の就業環境が害されること

3. カスタマー・ハラスメントに該当する行為(例)

- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言、差別、脅迫
- ・ 同一内容の要求を繰り返す執拗な電話・メール等の反復行為
- ・ 長時間の拘束、業務に支障を及ぼす頻度・時間帯での連絡
- ・ 当社が実現不可能である旨を説明した事項について、対応を強要し続ける行為
- ・ 従業員個人への攻撃・要求

4. カスタマー・ハラスメントへの対応

- ・ 上記に該当すると当社が判断した場合、対応をお断りし、または通話・応対を打ち切ることがあります。
- ・ 悪質な行為に対しては、警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。
- ・ 応対品質の確認および従業員保護のため、お電話の内容を録音させていただく場合があります。

5. お客様へのお願い

大多数のお客様には本方針と関わりなく、引き続き安心してお問い合わせいただけます。ご意見・ご要望には今後も誠実に対応してまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。