

カスタマーハラスメントに対する基本方針

一般社団法人テレコムサービス協会（以下「協会」という。）は、多くの皆さまに電気通信事業や情報通信サービスを提供する会員を支援するとともに、職員等が心身ともに健康で安心して働ける環境を確保することが不可欠であると考えております。

協会の活動目的である情報通信ネットワーク社会構築のための重要な担い手として、

ア 多様な情報通信サービスの創出

イ 健全な競争市場の発展

ウ 安全・安心なネットワーク社会の実現

を活動目標とし、これらの活動により、

エ 事業者のビジネスに貢献するとともに

オ 消費者の利益と地域社会の発展及び公共の福祉に資することを目的として活動しております。

万が一、職員等の尊厳や就労環境が脅かされる行為（カスタマーハラスメント）が発生した場合の対応方針を以下のとおり定めます。

1. 対象となる行為

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」に基づき、申告者様等からの言動のうち、要求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り、職員等の就労環境が害される行為を指します。

ア 身体的な攻撃（暴行、傷害）及び精神的な攻撃（暴言、脅迫、中傷等）

イ 威圧的な言動や、長時間の電話・拘束など過剰な繰り返しの要求

ウ 妥当性のない過度な要求（不当な金銭補償、土下座の要求等）

エ 個人への攻撃・プライバシー侵害（SNS への写真・動画・職員の氏名の無断投稿、盗撮等）

オ 性的な言動（セクシャルハラスメント）

カ 職員の就業環境を害する著しく不当な要求・言動

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

ア 組織的対応

カスタマーハラスメント行為に対しては、担当者個人に抱え込ませず、組織全体で毅然と対応します。

イ 対応のお断り

カスタマーハラスメント対象行為が確認された場合、以降のご対応をお断りさせていただきます。

ウ 外部機関との連携

悪質と判断される場合は、警察への通報や弁護士等の専門家を通じた法的措置をとります。

3. 申告者様等へのお願い

応対する協会職員は、弁護士業務等の行為資格を保有していないため、会員と申告者様等の契約などの個別事案に関しまして、仲介などは出来ません。

協会は今後とも申告者様等との信頼関係を大切にし、誠心誠意の対応に努めてまいります。

皆様におかれましても、相互の尊重とご理解を賜りますようお願い申し上げます。