

「カスタマーハラスメント対策に関する基本方針」

令和8年10月1日
一般社団法人電気通信事業者協会

1. カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

協会は、利用者等（取引先の職員等を含む。以下同じ。）からのご意見やご要望については、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

一方で、暴行や脅迫などの違法行為、正当な理由がない過度な要求や暴言などの不当な行為により、職員の安全や尊厳が脅かされる場合があります、このような「カスタマーハラスメント」と判断される行為に対しては、全ての役職員が安心して職務に専念できる環境を確保するとともに、質の高いサービスを提供するため、組織として毅然とした態度で対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

協会では職場（勤務場所のみならず、職員が業務を遂行するすべての場所をいい、また、就業時間内に限らず、実質的に職場の延長とみなされる就業時間外の時間を含む。）において行われる利用者等の言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害される以下の行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

- ①そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
- ②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④不当な損害賠償要求
- ⑤身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ⑥精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ⑦威圧的な言動
- ⑧継続的、執拗な言動
- ⑨拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

なお、利用者等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、また、障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たらないとします。

3. カスタマーハラスメントへの対応

協会では、利用者等からのご意見やご要望には、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めますが、その中で「カスタマーハラスメント」と判断される行為が

認められた場合には、職員を守るため、複数の役職員で対応する、管理者が対応する、速やかに対応を終了し退去を求める等、組織として毅然とした対応を行います。特に悪質と判断した場合には、警察への通報等、厳正に対処します。

4. 協会の取り組み

協会では、役職員に対して、カスタマーハラスメントへの組織的対応の周知徹底、カスタマーハラスメントに関する報告・相談体制の確立等に取り組みます。