

カスタマーハラスメントに対する基本方針

アイ電気通信株式会社では、従業員が心身ともに健康で安心して働くことのできる職場環境を整え、お客さまやお取引先、その他の利害関係者等の皆さま（以下「お客さま等」といいます。）との良好な関係を維持・構築することが、お客さま等の信頼や期待に応えることにつながるものと考えのもと、万が一お客さま等からの社会通念に照らして許容される範囲を超えた要求や言動があった場合の基本方針を策定しました。

これからも皆さまのご期待に沿えるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下の通り定義いたします。お客さま等からのクレーム・言動のうち、要求の内容が妥当性を欠くもの、また、要求の内容が妥当であっても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、当該手段・態様により、当社の事業に従事する者の就業環境が害されるもの。

2. 対象となる行為

カスタマーハラスメントの具体例は以下の通りですが、これに限るものではありません。

- 身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 怒声など必要以上に威圧的な言動、土下座などの要求
- 拘束的な行動（不退去、長時間の電話や居座り、監禁）
- 繰り返し・執拗な言動（何度も同じ要求を繰り返す、説明をさせる）
- 差別的・性的な言動
- 従業員個人への攻撃・要求
- 契約手続き等の履行に必要な情報の提供を拒否し、履行を強要する行為
- 許可なく従業員を撮影・録画・録音する行為
- 従業員の個人情報や写真・音声・映像をインターネット等へ公開する行為
- 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない金銭・謝罪の要求
- 自社の責めに帰さない事象に対する要求

3. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、お客さま等へご説明の上、その場の対応を中断、またはお断りさせていただくことがございます。

また、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士などと連携し適切に対処いたします。

4. 従業員教育の実施

本方針に示した基本姿勢をすべての従業員に周知するとともに、お客さま等へ適切な対応ができるよう、従業員に対し必要な教育を実施します。

5. 従業員への対応

カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。

就活ハラスメントの防止について

アイ電気通信株式会社は、すべての求職者の皆さまが安心して就職活動に取り組める環境づくりを推進し、公正かつ適正な採用活動を行います。採用選考、会社説明会など、採用活動に関わるあらゆる場面において、求職者の皆さまの人格と人権を尊重し、ハラスメント行為を一切許しません。

また、採用活動に関わるすべての役員および社員に対し、就活ハラスメント防止に関する周知・啓発を行うとともに、万が一、ハラスメントに関する相談や申し出があった場合には、迅速かつ適切に対応するとともに、再発防止に取り組めます。

採用活動に関するルール

- ・ 対面での面談は、会社施設のほか、大学施設や商業施設等の公共性の高い場所で実施し、密室での1対1の面談は行いません。
- ・ 求職者の皆さまとの連絡は会社メールおよび会社端末を使用し、私的なメールアドレスやSNS、私的端末は使用しません。
- ・ 懇親会を実施する場合は、希望者のみが参加できるよう配慮し、原則として1対1の会食は行いません。
- ・ 求職者の皆さまに対し、私的な交際や会食を求めることはありません。

相談窓口

就職活動に際して、当社社員によるハラスメント行為を受けた場合や、その発生のおそれがある場合は、下記までご相談ください。

相談した事実や内容については、秘密を厳守し、相談者のプライバシーの保護に配慮いたします。また、相談したことにより、採用選考やその他において不利益な取扱いを行うことは一切ありません。

匿名での相談も可能です。また、女性の相談員による対応も可能ですので、ご希望の方はお気軽にお申し出ください。

アイ電気通信株式会社

統括管理部（就活ハラスメント相談窓口）

TEL：06-6915-2100

E-mail：saiyou@ai-do.co.jp