

カスタマーハラスメント基本方針

私たちは、日本一お客様のことを考えてお客様のための行動ができる鉄道を目指します。お客様からのご意見・ご要望に対して、笑顔・誠実・誠意をもって向き合い、対応してまいります。

一方で、カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為に対しては、社員の人権および就業環境を著しく害するものと考え、社員一人ひとりを守り、安全で質の高いおもてなしを提供していくために毅然とした態度で対応します。お客様からこれらの行為を受けた際は、社員は上長等に報告相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

○カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・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言動が社会通念上不相当なものであり、その言動が社員の安全及び心身の健康を脅かすおそれのあるものまたは業務を不当に妨げるもの

○該当すると考えられる行為

- ・暴力、暴言、威嚇、脅迫、名誉棄損、侮辱、中傷、差別的な言動
- ・過剰または不合理に権威を振りかざした要求
- ・土下座の要求
- ・不退去、居座り、監禁、長時間の拘束、不合理な要求を繰り返す行為
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・SNS、インターネット等への個人情報等の投稿
- ・セクシャルハラスメント行為

○社員への対応

- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった社員のケアを優先し、再発防止に取り組めます。

○お客様への対応

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、社員を守るため毅然とした対応を行い、場合によってはそれ以降のお客様対応をお断りさせていただく場合があります。
- ・悪質なものと判断された場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。