

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

のと鉄道株式会社は、鉄道事業をはじめ、駅や道の駅売店等の運営を通じて、多くのお客様にご利用いただいています。

お客様からいただくご意見、ご要望、ご指摘は、当社のサービスや業務を改善していくための大切なものであり、これからも真摯に受け止め、誠実に対応してまいります。

一方、お客様等からの要求や言動の中には、暴力、暴言、威圧的な言動、長時間にわたる拘束、不当な要求など、社会通念上許容される範囲を超え、社員の心身や就業環境を害するものがあります。

こうした行為は、社員個人の問題にとどまらず、鉄道の安全・安定運行や店舗等におけるサービスの提供、さらには他のお客様への対応にも影響を及ぼすおそれがあります。

当社は、お客様からの正当なご意見、ご要望、ご指摘には引き続き真摯に向き合うとともに、社員が安心して働くことのできる環境を確保し、安全で安定した輸送とサービスを提供していくため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、施設利用者、取引先その他当社の事業に関係する方からの言動であって、次の要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

- (1) お客様等による言動であること
- (2) 当社社員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、その言動が社会通念上許容される範囲を超えるものであること
- (3) その言動によって社員の就業環境が害されること

なお、お客様等からの苦情、ご意見、ご要望のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

当社は、その言動に至った経緯や状況、当社及び社員の対応、要求内容の妥当性、言動の態様、頻度・継続性、業務への影響等を確認した上で、社会通念に照らして総合的に判断します。

3 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下は代表的な例であり、これらに限るものではありません。

- ・ 暴行、傷害、物を投げつけるなどの身体的な攻撃
- ・ 脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する発言などの精神的な攻撃
- ・ 大声で怒鳴るなどの威圧的な言動
- ・ 同じ要求や質問を繰り返すなどの継続的・執拗な言動
- ・ 長時間の居座りや電話等による拘束
- ・ 正当な理由のない金銭、商品、サービス、特別扱い等の要求
- ・ 過度な謝罪や社員の処分等の要求
- ・ 社員個人への攻撃やプライバシーを侵害する行為
- ・ SNS 等を利用した誹謗中傷や社員の個人情報等の投稿
- ・ 性的な言動その他社員の尊厳を傷つける行為

4 カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、社員個人に対応を委ねることなく、会社として組織的かつ毅然と対応します。

必要な説明を行ったにもかかわらず、社会通念上許容される範囲を超える言動が続く場合には、その旨をお伝えした上で、対応を終了し、必要に応じて退去を求めることがあります。

また、暴力、脅迫、不退去、業務妨害その他犯罪に該当するおそれのある行為や、継続的又は特に悪質な行為については、警察への通報、弁護士への相談その他必要な措置を講じます。

特に、社員や他のお客様の安全又は鉄道の安全・安定運行に支障を及ぼすおそれがある場合には、安全の確保を最優先して対応します。

5 当社の取組

当社は、カスタマーハラスメントへの対応を社員一人に委ねることなく、会社として対応する体制を整備します。また、社員に対する教育・研修、相談体制の整備、発生した事案の検証及び再発防止に取り組むとともに、カスタマーハラスメントを受けた社員の心身の状態に配慮し、必要な支援を行います。

当社社員についても、お取引先その他の関係者に対し、カスタマーハラスメントに該当する行為を行わないことを徹底します。

お客様におかれましては、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。