

井原鉄道 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

当社では、鉄道事業者の根幹である安全の確保と安定輸送を第一とし、お客様に安心してご利用いただけるよう取り組んでおります。

こうした中、近年ではお客様の一部に、暴行や暴言、プライバシーの侵害等に該当する行為が見受けられることがあります。

このような行為は、安心してご利用いただけるサービスの提供を担う当社社員の尊厳を傷つけるとともに、安全の根幹に関わる重大な問題として認識しております。

当社としましては、このような事象には毅然とした対応を行い、社員の人権を守ることが安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、「井原鉄道株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

これからもお客様のご期待に応えていけるよう、社員一丸となって取り組んでまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。

2 カスタマーハラスメントの定義

お客様(お取引先を含む)からのクレーム・言動のうち、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って、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの。

【該当する行為例】

- 身体的攻撃(暴行、傷害)、精神的攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- 威圧的言動(恫喝、罵声、土下座要求、SNS 等外部への投稿ほのめかし)
- プライバシー侵害行為、名誉棄損(社員を無断で撮影録音する行為、SNS へ社員の信用を棄損させる内容の投稿)
- 継続的・執拗な言動(要求の過度な繰り返し、度重なる電話やメール等の連絡)
- 拘束的言動(電話や対面での長時間の拘束、居座り)
- 不合理、過剰サービスの要求(正当な理由のないサービスや謝罪、補償等の要求)
- その他悪質性が高いと判断する言動

3 カスタマーハラスメントへの対応

当社では社員一人ひとりを守るため、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、お客様への対応はいたしません。さらに悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関と連携し、厳正に対処します。

4 当社における取組

- ・本方針による企業姿勢の明確化及び社会への啓発を進めます。
- ・カスタマーハラスメントに対する必要な社員教育を行います。
- ・警察や弁護士等との連携を強化し、迅速な対応ができる仕組みを整備します。