

しなの鉄道株式会社 カスタマーハラスメントに対する方針

しなの鉄道では、地域公共交通機関として、お客さまに安全で安心してご利用いただけるサービスの提供に取り組んでおります。これからも、お客さまに満足いただけるサービスを提供するために、お客さまの声を真摯に受け止め改善に向けた努力を重ねて参ります。

一方で、社員の人権を守り、社員一人ひとりが明るく笑顔で心地よいサービスを提供することができる職場環境を整えることも重要な取組として捉えており、一部のお客さまによる暴言、執拗な言動、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為が発生している実情を踏まえ、カスタマーハラスメントに対する本方針を策定いたしました。

I. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からの要求・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手段・態様が社会通念上不相当なものであって、その手段・態様により当社社員の就業環境が害される恐れがあるもの。

【該当する行為の例】

- (1) 身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- (2) 威圧的、脅迫的な言動（恫喝、罵声、土下座の要求、マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し等）
- (3) 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での連絡等）
- (4) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
- (5) 差別的な言動、性的な言動（セクハラ、ストーカー、盗撮等）
- (6) 社員個人への攻撃や要求
- (7) 社員の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿（写真、音声、映像等の公開）
- (8) 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- (9) 正当な理由のない商品交換、金銭補償、返品・返金、謝罪の要求

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

II. カスタマーハラスメントへの対応方針

お客さま等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、必要により商品・サービスの提供やお客さま対応を中止させていただくことがあります。

また、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察や弁護士等と連携し厳正に対処いたします。

III. カスタマーハラスメントに対する取り組み

- (1) 本方針により対応姿勢を明確化し、社員へ周知・啓発します。
- (2) カスタマーハラスメントへの対応方法、手順を策定し、社員へ教育・研修を行います。
- (3) カスタマーハラスメントを受けた社員のための相談・報告体制を整備します。
- (4) カスタマーハラスメントの発端となったサービス上の問題点等がある場合は、その改善を図ります。
- (5) 社員自らが顧客等としてカスタマーハラスメントを行うことのないよう啓発します。