

# あいの風とやま鉄道 カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1 目 的

あいの風とやま鉄道は、地域に根ざした公共交通機関として、県民の皆様や県外からの観光客等の皆様に、安全で安定した輸送サービスを提供できるよう業務に取り組んでおります。

お客様にご満足いただけるサービスを提供するため、至らない点は改善に努めておりますが、残念ながら、一部のお客様による社員に対する暴行や暴言、セクシャルハラスメントなどの迷惑行為が発生しております。今後ともより質の高いサービスを提供させていただくためには、社員の人権が守られ、社員が心身ともに健康で安心して働ける職場環境を確保することは極めて大切であると考えております。

このため、この度、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定することといたしましたので、当社線のご利用の皆様方におかれましては、基本方針の趣旨にご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、社員の就業環境が害されるもの。

### 【該当する行為】

- (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）や威圧的な言動
- (2) 継続的な、執拗な言動
- (3) 土下座の要求
- (4) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- (5) 差別的な言動、性的な言動（セクシャルハラスメントに該当する言動）
- (6) 社員個人への攻撃や要求、社員の個人情報等の SNS 等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- (7) 正当な理由のない商品やサービス、金銭補償、謝罪、特別扱いの要求

※記載は例示でありこれに限られるものではありません。

## 3 カスタマーハラスメントに対する対応

### (1) 社外への対応

- ・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、社員及び社員の就業環境を守るため、必要に応じて、商品・サービスの提供やお客様対応を中止いたします。
- ・お客様の行為が悪質な行為、犯罪行為と判断される場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対処いたします。
- ・駅及び車内中吊りでのポスターやデジタルサイネージにより、カスタマーハラスメント行為の防止に向けた啓発を行うとともに、対面の窓口における防犯カメラの整備を進めます。

### (2) 社内への対応

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法等を定め、外部講師による研修を実施いたします。
- ・カスタマーハラスメント事案が発生した場合の相談・報告する体制を整備いたしますとともに、同体制について社員に周知いたします。
- ・被害を受けた社員の心身のケアに努め、再発防止に取り組めます。