

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年7月17日

天竜浜名湖鉄道株式会社

1. 策定の目的

当社は、地域の皆様の日常を支える公共交通機関として、安全で安心・快適な輸送サービスの提供を使命としています。

今後もお客様にご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まいります。そのためには当社で働く従業員一人ひとりの人権を守り、安心して働ける環境を整えることが大切であると考えます。

しかしながら、ごく一部のお客様の従業員に対する心無い言動により職場環境が害されるといった実情もあります。そこで、従業員の人権を守り、安心して業務を遂行し、お客様へより良質なサービスを提供できるよう「カスタマーハラスメントに対する基本方針」をここに定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

以下の要素をいずれも満たすものとします。

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う要求・言動
 - ② そ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
 - ③ 当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの
- 上記3つの要件を全て満たすもの

【カスタマーハラスメントの例】

身体的、精神的な攻撃

- ・ 腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為
- ・ セクシュアルハラスメントに該当する言動
- ・ 侮辱的な発言や差別的な発言、人格否定につながる行為

威圧的、脅迫的な言動

- ・ 恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動
- ・ 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

プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動

- ・ 従業員のプライバシーを侵害する行為
- ・ 従業員を無断で撮影、録画、録音する行為
- ・ SNS 等への会社や従業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や、度重なる電話やメール等での連絡
- ・ 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為

拘束的な言動

- ・ 電話や対面での長時間の拘束
- ・ 施設からの不退去や不当な居座り

正当な理由のない要求

- ・ 正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求
- ・ 正当な理由のない謝罪の要求
- ・ 正当な理由なくお客様の自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為
- ・ 取引に際し、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為

その他の不適切な言動

- ・ 従業員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動
※上記の例に限りません。また、当社の従業員がお取引先等に対して行う行為も含みます。

3. カスタマーハラスメントへの対応

社外への対応

- ・ 従業員一人ひとりが日々の業務において、お客様の視点に立ち良質なサービス・商品の提供に取り組む中で、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、従業員を守るため、毅然とした態度で対応を行い、必要に応じ、サービス・商品の提供やお客様対応を中止する場合があります。
- ・ さらに、悪質な言動や犯罪行為に該当すると判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置も含め厳正に対応します。

社内への対応

- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、必要な従業員教育を実施してまいります。
- ・ カスタマーハラスメント発生時に、上司や内部統制担当等相談窓口への相談がスムーズにできる等、会社として迅速かつ適切な対応ができる体制を構築します。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身のケアに努めるとともに、再発防止に取り組めます。
- ・ 従業員自らも、お取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、啓発を行います。

4. お客様へのお願い

当社は、すべてのお客様に安全・安心にご利用いただける環境づくりを目指しています。

そのため、以下についてご理解とご協力をお願いいたします。

- ・ 従業員への敬意ある対応
- ・ 安全確保へのご協力
- ・ 駅・車内ルールの遵守

また、当社は無人駅や少人数体制で運営している区間があり、対応できる人員・時間に限りがあります。

以下の場合には対応に制限が生じることがあります。

- ・ 長時間にわたる個別対応
- ・ 運行业務に支障を及ぼす要求
- ・ 他のお客様への影響が大きい行為

地域の公共交通を維持するため、皆様のご理解をお願いいたします。