

## 関西鉄道協会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1. 策定の目的

私たち関西鉄道協会に加盟する鉄道事業者は、「安全・安心」で「快適」な輸送サービスをお客様に提供できるよう、日々の業務に取り組んでいます。

一方で、一部のお客様による悪質なクレームや言動（カスタマーハラスメント）により、各事業者の従業員の尊厳が傷つけられ、安全で働きやすい職場環境が保たれないようなケースも発生しています。

私たちは、各事業者の様々な部門で働く従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を整えることが大切であると考えことから、このたび、一般社団法人日本民営鉄道協会が定めた「民営鉄道業界におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」にも則って「関西鉄道協会 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。

カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、必要に応じお客様対応をお断りするなど、加盟鉄道事業者が一体となってカスタマーハラスメントに対する取組みを推進してまいります。ご理解・ご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

### 2. カスタマーハラスメントの定義と行為例

#### (1) 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、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、従業員の就業環境が害される、又はおそれがあるもの。

#### (2) カスタマーハラスメントと考える行為の例

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- 継続的な言動による長時間拘束、同じ内容の複数回の不当なクレーム、執拗な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動、性的な言動（盗撮、わいせつ行為・発言、つきまとい）
- 従業員個人への攻撃や要求
- 従業員の個人情報等の SNS・インターネット等への投稿（写真、音声、映像等の公開）
- 不合理又は過剰なサービスの要求
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の要求

※上記は例示であり、これらに限りません。

### 3. 加盟鉄道事業者におけるカスタマーハラスメントへの対応

#### (1) 対外的な対応

- 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、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりお客様対応を中止します。
- さらに、悪質なものを犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

#### (2) 事業者内部の取組み

- カスタマーハラスメントから従業員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に従業員が相談や報告をできる体制を整備します。
- カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員に必要な教育や研修を行います。
- カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。

(以 上)