

愛知環状鉄道 カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月制定

1 策定の目的

愛知環状鉄道株式会社は、「地域から親しまれ信頼される鉄道を目指す」を経営基本方針とし、安全・安心・快適な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従業員の人格や尊厳を傷つけるような言動により、安心して働ける職場環境が保たれないようなケースも発生しています。

当社は、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、お客様への良質なサービスの提供のためにも大切であることから、この度「愛知環状鉄道 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。これらに該当するハラスメント行為に対しては、組織として毅然とした対応を行います。

これからも、お客様のご意見を真摯に受け止め、ご満足いただけるサービスを提供し続けられるよう、従業員が一丸となって取り組んでまいります。

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。）からの要求・言動のうち、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、又はそのおそれがあるもの。

(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、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - ・威圧的な言動、土下座の要求
 - ・継続的、執拗な言動
 - ・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、つきまとい等）
 - ・従業員個人への攻撃や要求
 - ・従業員個人のプライバシーの侵害に該当する言動（無断で従業員を撮影・録画・録音する行為、SNS 上での公開や誹謗中傷）
 - ・正当な理由のない商品交換、金銭補償、過剰なサービス、謝罪の要求
- ※上記は例示であり、これらに限りません。

3 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 社外への対応

- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、毅然とした態度で対応するとともに、必要によりお客様対応を中止します。
- ・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、法的措置等も含め厳正に対処します。

(2) 社内での取り組み

- ・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できる体制を整備します。
- ・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、再発防止に取り組めます。