

# 地鉄グループカスタマーハラスメントに対する基本方針

地鉄グループでは、安全、安心、地域密着をモットーとして、お客様にご満足いただけるサービスを提供できるよう、日々の業務に取り組んでおります。その中で至らない点のご指摘は真摯に受け止め、お客様へ質の高いサービスを維持・向上し提供できるよう、改善を図っております。

一方で、一部のお客様による従業員に対する暴行、暴言、悪質なクレーム等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられる事があります。

これらの行為は、お客様へサービスを提供することを担う従業員の尊厳を傷つけ、心身のダメージ、職場環境の悪化を招くものと考えます。

当社グループでは、従業員に対する悪質なクレームや言動（カスタマーハラスメント）があった場合、毅然とした対応を取り、従業員一人ひとりが心身ともに健康に安心して働ける環境を整えることが不可欠と考え、「地鉄グループカスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり策定することといたしました。

これからもお客様のご期待に応えられるようグループ一丸となり努めてまいります。

今後とも、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

## ■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、当該要求内容の妥当性が認められないもの又は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り、従業員の安全及び心身の健康、就業環境が害される恐れがあるもの

【該当する行為の例】 ※下記は例示でありこれらに限りません

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、屈辱的な発言や差別的・性的言動、人格否定）
- ・威圧的、脅迫的な言動（恫喝、罵声、暴言、土下座強要、SNS やインターネットへの誹謗中傷）
- ・拘束的な言動（電話や対話での長時間の拘束、施設からの不退去、居座り、監禁）
- ・継続的、執拗な言動（要求の過度な繰り返し、電話やメール等での連絡）
- ・プライバシーの侵害や名誉棄損にあたる言動（従業員のプライバシーを侵害する行為、無断で撮影、録画、録音する行為、信用を棄損させる内容の投稿）
- ・正当な理由のない要求（商品やサービス、金銭補償、謝罪、業務時間外の応対等を求める行為）

## ■カスタマーハラスメントへの対応

【社外への対応】

従業員一人ひとりを守る為、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には、毅然とした対応を行い、商品・サービスの提供やお客様への対応を中止します。更に悪質と判断される行為と認めた場合は、警察・弁護士等へ相談のうえ、厳正に対応します。

【社内への対応】

- ・従業員のための相談・報告体制を整備。
- ・カスタマーハラスメント発生時に会社として対応方法、手順等の制定。
- ・従業員への教育、研修の実施。

富山地方鉄道株式会社

代表取締役社長 中田 邦彦