

東京臨海高速鉄道株式会社

カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

カスタマー・ハラスメントは、働く人の人格や尊厳を侵害する等就業環境を害するものであり、何人も、あらゆる場において行ってはならないものです。また、その防止に当たっては、互いが対等の立場において、尊重しあうことが重要です。

お客様等からのご意見やご要望は、業務改善やサービスの向上につながるものであり、当社はこれに丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、暴言や侮蔑的な言動などの社員等に対するカスタマー・ハラスメントは、社員等を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、ひいてはお客様サービスの低下につながりかねないものです。

当社は、質の高いお客様サービスを継続的に提供するため、社員等に対するカスタマー・ハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、社員等を守るとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組めます。

第1 カスタマー・ハラスメントの定義

当社では、カスタマー・ハラスメントをお客様等から社員等に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、社員等の就業環境を害するものと定義します。なお、「お客様等」とは、当社のサービスを受ける方又は当社業務に密接に関係する方であって、社員等が応対する全ての方を指します。

また、「著しい迷惑行為」とは、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

【該当する行為（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）や大声等の威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座等の精神的苦痛を伴う行為の要求
- ・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
- ・当社で働く社員個人への個人的な攻撃や要求
- ・当社で働く社員の個人情報等の SNS 及びインターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない当社業務に関する過度な要求、金銭補償の要求、謝罪の要求

第2 カスタマー・ハラスメントへの対応姿勢

当社は、社員等の安全を守るため、お客様等からの要求や言動がカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合には、ご乗車を含むサービス・商品の提供を原則としてお断りします。さらに、悪質なものと犯罪行為と判断した場合には、警察・弁護士等に相談の上、厳正に対処します。

第3 当社の取組

会社は、社員等に対するカスタマー・ハラスメントの防止策を講ずるとともに、社員等に対するカスタマー・ハラスメントが行われた場合には、社員等の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講ずるよう努めます。

また、社員等もその業務に関し、カスタマー・ハラスメントを行う立場にもなり得ることから、会社は、社員等がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めます。

会社は、上記の責務を果たすため、次の対策を実施します。

- 1 社員等に対するカスタマー・ハラスメントに対応するために、相談や報告等ができる体制を整備します。
- 2 カスタマー・ハラスメントを受けた社員等への配慮のための体制を整備します。
- 3 カスタマー・ハラスメント防止のための手引を作成します。
- 4 社員等に対して、カスタマー・ハラスメントに関する教育と啓発を行います。

第4 社員等の責務

- 1 社員等は、カスタマー・ハラスメントへの理解を深め、自らがカスタマー・ハラスメントを行わないようにするとともに、その職場において防止に資する行動をとるよう努めます。
- 2 管理監督者は、カスタマー・ハラスメントが行われることのない良好な職場環境を確保するよう努めます。また、社員等から相談がなされた場合には、迅速かつ適切に対処するよう努めます。

第5 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、お客様等の権利を不当に侵害しないように留意します。