

静鉄グループ カスタマーハラスメントに対する方針

基本方針

私たちは、いつもお客さまに寄り添い、期待を超えるサービスを提供することを目指します。そのため、お客さまのご意見・ご指摘には誠実かつ真摯に向き合います。

一方で、カスタマーハラスメントに対しては、従業員の人權および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織として対応します。

静鉄グループの考えるカスタマーハラスメントの定義

顧客または第三者（取引先などを含む）からの

1. 優越的な立場を利用した言動であって、
2. 不法行為に該当する行為、およびこれらにつながりかねない行為（不当行為）、または義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為（不当要求）により、
3. 従業員の就業環境が害されること

以上を満たす行為をカスタマーハラスメントと判断します。

対象となる行為例

- ・ 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ・ 脅威を感じさせる言動
- ・ 過剰な要求
- ・ 暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など
- ・ 業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレームなど）
- ・ 業務スペースへの立ち入り
- ・ 従業員を欺く行為
- ・ 会社・従業員の信用を棄損させる行為
- ・ 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシャルハラスメント

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されるものではありません。

- ・ 厚生労働省「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」はこちらからご覧ください。

カスタマーハラスメントへの対応

社内対応

カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の教育・研修を実施します。

また、カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な対応ができるよう社内における相談・サポート体制を構築します。

社外対応

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、おやめいただくよう注意させていただきます。

残念ながら問題の言動が継続する場合は、約款、各種規約、その他の会社規則に則り、当社グループのサービス利用をお断りさせていただく場合もございます。

なお、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察などのしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。