

カスタマーハラスメントに対する基本方針

野岩鉄道株式会社

野岩鉄道株式会社（以下、「当社」という。）は、鉄道事業法、旅行業法その他関係法令等に基づき旅客運輸サービス及び各種商品の販売を行っております。

しかしながら、業務に取り組む中で、一部のお客様からのご意見・ご要望の中には、人格を否定する言動や社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求、社員の尊厳を傷つける著しい迷惑行為等（以下「カスタマーハラスメント」という。）と考えられるものもあり、これらの行為は就業環境の悪化を招くとともに、提供するサービスの低下を招くおそれがあります。

このような状況を踏まえ、社員一人ひとりの人権を守り、質の高いサービスを継続的に提供していくため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、当社の社員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、お客様等に誠意を持って対応しつつも、組織として、毅然とした態度で臨み対応いたします。

□ カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、その程度や内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現させるための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えているものであり、対応する社員の就業環境が害されるおそれがあるものをいいます。

□ カスタマーハラスメントに該当し得る行為例

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、人格の否定、暴言、SNSやインターネット上での誹謗中傷を含む）
- (3) 威圧的な言動、土下座その他の社会的相当性を欠く要求
- (4) 継続的・執拗な言動、長時間にわたる拘束、居座り
- (5) 差別的な言動、性的な言動
- (6) 従業員個人への攻撃、要求（個人情報への詮索、SNSでの写真・動画の公開を含む）
- (7) 提供する商品又はサービスの内容と関係のない過大な要求、金銭の要求

□ カスタマーハラスメントへの基本方針

- (1) 当社は、カスタマーハラスメントを一切許容せず、毅然とした態度で対応します。
- (2) 当社は、カスタマーハラスメントを従業員個人の問題とせず、組織として対応します。

□ カスタマーハラスメントへの対処方針

- (1) お客様の要求・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、カスタマーハラスメント行為を止めていただく旨をお伝えします。
- (2) 当社が説明してもなお対応を継続して要求された場合は、サービス又は商品の提供、取引をお断りします。
- (3) 暴力行為、脅迫、金品その他財産上の不利益な要求やこれに準ずる悪質な行為に対しては、警察・法律事務所等のしかるべき機関に相談の上、法的措置を含め、組織として厳正に対処します。

□ その他必要な対策

- (1) 本方針による企業姿勢を明確にし、広く一般に周知するため、当社ホームページや駅窓口に掲示するとともに、当社で働く従業員への周知・徹底を図ります。
- (2) カスタマーハラスメントに厳正に対処するため、従業員のための相談・報告体制を整備します。
- (3) カスタマーハラスメントへの対応方法・手順等の徹底を図るため、従業員に必要な教育・研修を実施します。