

報道機関各位

関西鉄道協会  
加盟38社局機構

## 関西の鉄軌道事業者38社局機構における 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

—従業員の人権を守り、安全な就業環境の確保に取り組みます—

関西鉄道協会及び加盟鉄軌道事業者38社局機構は、近年増加している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。各事業者の様々な部門で働く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大切であると考えることから、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、必要に応じお客様対応をお断りするなど、加盟鉄軌道事業者38社局機構が一体となってカスタマーハラスメントに対する取組みを推進してまいります。詳細は別紙のとおりです。

- 名称 関西鉄道協会 カスタマーハラスメントに対する基本方針
- 関西鉄道協会加盟鉄軌道事業者38社局機構

近江鉄道株式会社	比叡山鉄道株式会社	信楽高原鐵道株式会社
京福電気鉄道株式会社	叡山電鉄株式会社	嵯峨野觀光鐵道株式会社
丹後海陸交通株式会社	WILLER TRAINS 株式会社	北近畿タンゴ鉄道株式会社
阪神電気鉄道株式会社	阪急電鉄株式会社	京阪電気鉄道株式会社
近畿日本鉄道株式会社	南海電気鉄道株式会社	大阪市高速電氣軌道株式会社
関西高速鉄道株式会社	大阪外環状鉄道株式会社	泉北高速鉄道株式会社
中之島高速鉄道株式会社	西大阪高速鉄道株式会社	株式会社大阪港トランスポーティシステム
阪堺電気軌道株式会社	北大阪急行電鉄株式会社	大阪モノレール株式会社
水間鉄道株式会社	能勢電鉄株式会社	神戸六甲鉄道株式会社
神戸電鉄株式会社	山陽電気鉄道株式会社	神戸高速鉄道株式会社
神戸新交通株式会社	北条鉄道株式会社	奈良生駒高速鉄道株式会社
紀州鉄道株式会社	和歌山電鐵株式会社	一般社団法人近江鉄道線管理機構
神戸市交通局	京都都市交通局	

—お問い合わせ先—

関西鉄道協会・・・06-6341-1231（南條・高橋）

※本日、この資料は下記の記者クラブにお届けしております※

青灯クラブ・近畿電鉄記者クラブ

## 関西鉄道協会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1. 策定の目的

私たち関西鉄道協会に加盟する鉄道事業者は、「安全・安心」で「快適」な輸送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悪質なクレームや言動（カスタマーハラスメント）により、各事業者の従業員の尊厳が傷つけられ、安全で働きやすい職場環境が保たれないようなケースも発生しています。

私たちは、各事業者の様々な部門で働く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大切であると考えることから、このたび、一般社団法人日本民営鉄道協会が定めた「民営鉄道業界におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」にも則って「関西鉄道協会 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。

カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、必要に応じお客様対応をお断りするなど、加盟鉄道事業者が一体となってカスタマーハラスメントに対する取組みを推進してまいります。ご理解・ご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

### 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。）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続的な言動による長時間拘束、同じ内容の複数回の不当なクレーム、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・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（盗撮、わいせつ行為・発言、つきまとい）
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・従業員の個人情報等の SNS・インターネット等への投稿（写真、音声、映像等の公開）
- ・不合理又は過剰なサービスの要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の要求

※上記は例示であり、これらに限りません。

### 3. 加盟鉄道事業者におけるカスタマーハラスメントへの対応

#### (1) 対外的な対応

- ・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は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりお客様対応を中止します。
- ・さらに、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

#### (2) 事業者内部の取組み

- ・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ができる体制を整備します。
- ・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、再発防止に取り組みます。

(以 上)