

2024. 11. 12

「阪急阪神ホールディングスグループ 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

阪急阪神ホールディングスでは、今般、「阪急阪神ホールディングスグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしましたので、お知らせします。

当社グループは、「安心・快適」、そして「夢・感動」をお届けすることで、お客様の喜びを実現し、社会に貢献することを目指しており、この理念の下、お客様に良質なサービスを提供すべく、日々取り組んでいます。また、サービスを改善・向上していくため、お客様からのご意見・ご要望の内容を誠実に受け止め、誠意をもって対応するよう努めています。

一方で、お客様に良質なサービスを安定して提供し続けていくためには、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ています。当社グループでは、お客様からのご意見・ご要望は大切にしつつも、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しましては、毅然として対応してまいります。

以上

※なお、当社の子会社である阪急電鉄及び阪神電気鉄道においても、それぞれ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、本日、ニュースリリースを発出しています。

【添付資料】 阪急阪神ホールディングスグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

【ニュースリリース配付先】 青灯クラブ、近畿電鉄記者クラブ、国土交通記者会

阪急阪神ホールディングスグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

阪急阪神ホールディングスグループでは、「安心・快適」、そして「夢・感動」をお届けすることで、お客様の喜びを実現し、社会に貢献することを目指しており、この理念の下、お客様に良質なサービスを提供すべく、日々取り組んでいるところです。

一方、お客様に良質なサービスを安定して提供し続けていくためには、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す。

当社グループといたしましては、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然と対応するとともに、必要に応じて、警察や弁護士などのしかるべき機関・専門家と連携しながら厳正に対応してまいります。

1 カスタマーハラスメントの定義

「カスタマーハラスメント」は、お客様等（お取引先等含む。）からのクレーム・言動のうち、その要求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ものを指します。

2 行為例 ※以下の例に限りません

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、暴言、威嚇、脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱など）
- ・威圧的な言動（土下座の要求等を含む。）や特別扱いの要求
- ・執拗な言動・要求、虚偽の事実に基づく要求や正当な理由のない要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃・要求や、いやがらせ（無断で撮影、録音等の行為及びSNSやインターネットなどへの投稿等）

3 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに対しては、次のとおり対応してまいります。

- ・お客様等の行為がカスタマーハラスメントに当たると判断した場合、毅然とした対応をとり、商品やサービスの提供を中止又はお断りします。
- ・行為が悪質と判断した場合には、警察や弁護士などのしかるべき機関・専門家と連携し、法的措置も含め厳正に対処します。

4 従業員への対応

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法及びその手順を定め、従業員に必要な教育・研修を実施します。
- ・従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合に、会社として適切な対応ができる体制を整備するとともに、当該従業員のケアに努めます。
- ・自らが取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員を啓発します。

以上