

阿武隈急行株式会社 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

阿武隈急行株式会社は、公共交通機関として、「安全の確保は何事にも優先する」ことを徹底するとともに、当社の経営理念である「安全・安心・安定輸送の確保」を達成するため、社員が一丸となって運輸安全マネジメントによる継続的改善を図りながら、安全風土・安全文化の構築に努めております。

一方で、今後もお客様にご満足いただけるサービスを提供し続けていくためには、従業員の人権が守られ、心身ともに健康で生き活きと働ける環境を整備することが大切であり、お客様からのご意見やご要望等を誠実に受け止めながらも、カスタマーハラスメントに該当するような行為があった場合には毅然とした対応をすべく、「阿武隈急行株式会社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。

2 当社の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・言動の要求内容に妥当性を欠くもの、または当該要求内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであって、当社で働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

3 当社がカスタマーハラスメントと考える行為の例

行為類型	具 体 例
身体的、精神的な攻撃	・ 腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為 ・ 盗撮、わいせつ行為・発言、つきまとい等セクシュアルハラスメントに該当する言動 ・ 侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為
威圧的、脅迫的な言動	・ 恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動 ・ マスコミやSNS等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し
プライバシーの侵害や名誉毀損にあたる言動	・ 従業員のプライバシーを侵害する行為 ・ 従業員を無断で撮影、録画、録音する行為 ・ 従業員の個人情報や、信用を棄損させる内容のSNS等への投稿
継続的、執拗な言動	・ 要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 ・ 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
拘束的な言動	・ 電話や対面での長時間の拘束 ・ 施設からの不退去や不当な居座り
正当な理由のない要求	・ 正当な理由のないサービス、商品交換、金銭補償、特別扱いの要求 ・ 正当な理由のない謝罪の要求 ・ 正当な理由なくお客様の自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為 ・ 取引に際し、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為
その他の不適切な言動	・ 従業員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

4 カスタマーハラスメントに対する当社の姿勢

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、原則として以降のお客様対応をお断りします。また、必要に応じて、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応します。

5 社内における取り組み

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の教育・研修を実施します。
- ・ カスタマーハラスメント発生時に従業員が相談や報告をできる体制を整備します。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた従業員が心身に不調をきたさないよう、従業員のケアに努めます。