

横浜高速鉄道カスタマーハラスメントに対する方針

当社は、全てのお客様の安全を最優先とする鉄道事業者として、各種法令、規程を遵守し、お客様に安心して、気持ちよくご利用いただける鉄道を目指し、快適で利便性の高いサービスの提供に努めております。

一方で、一部のお客様による過度な暴言や要求等により、従業員が安心して働ける職場環境が損なわれ、他のお客様へ本来提供すべきサービスを提供できなくなる事象も発生しております。

当社は、このような一部のお客様によるカスタマーハラスメントから従業員を守り、安心してお客様へのサービスを提供するため、「カスタマーハラスメントに対する方針」を定めます。

1. 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、要求内容に妥当性を欠くもの、または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相当なものであって、当社従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

- ・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
- ・要求の過度な繰り返し、執拗な言動
- ・過度な謝罪要求（土下座の強要など）
- ・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
- ・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、映像の公開）
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社従業員は、日々お客様に満足いただけるサービス等を提供するために努力し、お客様のご意見、ご要望に対しては真摯かつ誠実に対応いたします。しかしながら、お客様の言動や要求等がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、原則としてお客様への対応、サービス等の提供をお断りさせていただきます。また、さらに悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士などと連携し、厳正に対処いたします。

3. 当社における取り組み

- ・本方針による企業姿勢の明確化、当社で働く従業員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・当社で働く従業員への教育・研修の実施
- ・当社で働く従業員のための相談・報告体制の整備