

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年10月1日

秩父鉄道株式会社

当社では、働く全ての従業員の人権を守り、誰もが安心して働くことができる職場環境を整備するため、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、取り組んでまいります。

お客様からの理不尽な要求や行き過ぎた言動（カスタマーハラスメント）に対し、毅然とした対応を行い、従業員が安心して働ける環境を整えることで、経営理念である「安全でゆとりと安らぎのある快適なサービスを提供する」の実現を推進してまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・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応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

2. 対象となる行為例

- ・身体的な攻撃：暴行、傷害等
 - ・精神的な攻撃：脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等
 - ・威圧的な言動：大声での従業員や周囲への威圧、反社会的な言動等
 - ・継続的、執拗な言動：同様の質問の執拗な繰り返し、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て等
 - ・拘束的な言動：不退去、居座り、監禁等
 - ・プライバシー侵害：従業員の写真・音声・映像の無断撮影や、SNS等インターネット上への投稿による誹謗中傷
- ※上記はあくまで例示であり、これらに限りません。

3. カスタマーハラスメントに対する会社の姿勢

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、毅然とした対応を行い、必要に応じて以降の商品・サービスの提供やお客様対応をお断りする場合があります。

また、悪質なケースや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

4. 従業員を守るための社内取り組み

会社は、従業員が安心して働けるよう、以下の体制を整備・運用します。

- ・マニュアル・フローの策定・配布：現場で迷わず対応できるよう、対策マニュアルを配布するとともに、具体的な手順を定めたフローを周知します。
- ・教育の実施：カスタマーハラスメントへの心構えや具体的な対応方法を定め、必要な教育を行います。
- ・必要な体制の整備：カスタマーハラスメント事案が発生した場合の必要な体制を整備し、周知します。
- ・従業員の保護：カスタマーハラスメントを理由に、不利益な扱いを受けることは一切ありません。プライバシーも厳守します。また、必要に応じ心身のケアを行います。

以上