

えちごトキめき鉄道株式会社では、「地域に愛され 地域とともに 地域の未来を創ります」の経営理念の下、お客様に安心してご利用いただけるよう、安全で安定した輸送サービスを提供するべく日々の業務に取り組んでおります。

このようなサービスを提供するためには、弊社で働く社員が心身ともに健康で安心して働ける環境を整えることが大切であると考えております。

しかしながら、一部の方による弊社や社員に対する悪質なクレームや言動、行為が発生している実情を踏まえ、以下の通り「えちごトキめき鉄道株式会社におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

これからも地域に愛される鉄道会社としてお客様のご期待に応えられるよう全社を挙げて努めてまいります。今後ともご理解・ご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

えちごトキめき鉄道株式会社におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

（１） カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、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、社員の就業環境が害されるもの。

【対象となる行為】※下記は例示でありこれらに限られるものではありません。

○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身体的な攻撃
- ・マスコミやSNS等への暴露や反社会的勢力の名前を出す脅迫
- ・侮辱的な発言や差別的な発言等の人格否定につながる行為
- ・性的な言動
- ・その他、中傷、恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の精神的な攻撃

○威圧的な言動

○継続的、執拗な言動

- ・過度な要求の繰り返しや、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
- ・当社施設からの不退去や不当な居座り

○プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動

- ・社員のプライバシーを侵害する行為
- ・社員を無断で撮影、録画、録音する行為
- ・会社や社員の信用を棄損させる内容のSNS等への投稿

○不合理又は過剰なサービスの要求

- ・正当な理由のない又は商品やサービス等と関係のない要求
- ・正当な理由のない業務時間外のサービスの要求

○正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の要求

○その他の不適切な言動

- ・社員を保護する観点から見て、悪質性が高いと判断する言動・行為

（２）カスタマーハラスメントへの対応姿勢

えちごトキめき鉄道では、社員一人ひとりを守り、継続して安全で安定した輸送サービスを提供していくため、カスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合には、そのお客様等への対応を終了いたします。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察や弁護士等に相談のうえ、法的措置も含め厳正に対処します。

（３）えちごトキめき鉄道のカスタマーハラスメントに対する取り組み

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