

神戸電鉄グループ 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

神戸電鉄グループは、『「安心」・「安全」・「快適」をお届けすることで、お客様の豊かな暮らしを実現し、地域社会に貢献します。』の経営理念のもと、「人権の尊重に関する基本方針」を定めており、社会の一員としてすべての人と共生していることを念頭に、お客様に寄り添ったサービスを提供できるよう、日々の業務に取り組んでおります。

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、「神戸電鉄グループ 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。

2・当社グループ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・言動の要求の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、またはおそれがあるもの。

※お客様には、今後、当社グループのサービスを利用する可能性がある潜在的な顧客も含みます。

【当社グループがカスタマーハラスメントと考える行為の例】

- ・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
- ・継続的な言動による長時間拘束、同じ内容の複数回の不当なクレーム、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・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（盗撮、わいせつ行為・発言、つきまとい）
- ・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、映像等の公開）
- ・不合理または過剰なサービスの要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の要求
- ・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

※上記は例示であり、これらに限りません。

3・カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりお客様対応を中止します。
- ・更に、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

4・従業員への対応

- ・カスタマーハラスメント発生時に従業員が相談や報告できる体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定めるなどサポート体制を整えるとともに、従業員に必要な教育や研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のケアに努めます。
- ・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、従業員に啓発を行います。