

JR西日本グループ 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

JR西日本グループでは、めざす姿として「私たちの志」を掲げ、安全、安心で、信頼できる、一人ひとりに寄り添ったサービスをお客様に提供できるよう、日々の業務に取り組んでおります。

これからもお客様にご満足いただけるサービスを提供するために、至らない点を謙虚に受け止め、改善に向けた努力を重ねてまいります。

一方で、質の高いサービスを提供するためには、グループで働く従業員の人権が守られ、心身共に健康で安心して働ける環境を整えることも大切であると考えております。

このような考えのもと、残念ながら一部のお客様による弊社や従業員に対する悪質なクレームや言動（カスタマーハラスメント）が発生している実情も踏まえ、「JR西日本グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定することといたしました。

これからもお客様のご期待に応えていけるよう、グループ一丸となり努めてまいります。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。

2. カスタマーハラスメントの定義と行為例

(1) 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もの。

(2) 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

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 ・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 ・SNS等への会社や従業員の信用を棄損させる内容の投稿
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	・正当な理由のない商品やサービス、金銭、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応対を求める行為 ・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

※上記の例に限りません。また、当社グループの従業員がお取引先等に対して行う行為も含まれます。

3. カスタマーハラスメントへの対応

【社外への対応】

- ・従業員一人ひとりが日々の業務において、お客様の視点で考え、お客様に満足いただけるサービスを提供します。
- ・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、必要により商品・サービスの提供やお客様対応を中止します。
- ・更に、悪質なものや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。

【社内への対応】

- ・カスタマーハラスメントから従業員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に会社として適切な判断や対応ができる体制を構築するとともに、従業員が専門の弁護士に相談できる仕組みを整備します。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員に必要な教育を行います。
- ・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るとともに、再発防止に取り組めます。
- ・自らがお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。