



## 民営鉄道業界におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針作成について

日本民営鉄道協会では、これまで鉄道業界における第三者暴力行為災害防止への取り組みを実施してまいりましたが、直接暴力を伴わない、必要以上の大声でのクレーム、威嚇や脅迫、人格を否定するような発言など、カスタマーハラスメントに該当する顧客からの著しい迷惑行為が増加していることから、「民営鉄道業界におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

鉄道事業におけるカスタマーハラスメントの特徴として、直接顧客と接する機会の多い、駅係員や乗務員、お客さまセンター係員において、顧客（カスタマー）の迷惑行為による被害等が発生しています。

「民営鉄道業界におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、業界全体で一体となってカスタマーハラスメントに対する取組みを推進することで、カスタマーハラスメント撲滅に取り組むたいと考えています。

### <民営鉄道業界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

顧客からのクレーム・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、従業員の就業環境が害されるもの。

#### 【対象となる行為】

身体的な攻撃（暴行・傷害）、精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）、威圧的な言動、継続的・執拗な言動や要求、拘束的な行動、性的な言動、SNS等による同意ない音声・映像の公開、従業員個人への攻撃・要求等

#### (2) カスタマーハラスメントへの対応

- ・基本方針、姿勢の明確化
- ・従業員への周知、啓発
- ・従業員のための相談体制の整備
- ・対応方法、手順の策定
- ・従業員への配慮措置 等

以上