

カスタマーハラスメントに対する方針

はじめに

これまで鉄道業界では、第三者暴力行為災害防止への取り組みを実施してきましたが、昨今では、身体的な攻撃のみならず、必要以上の大声でのクレームや威嚇や脅迫、人格を否定するような発言など、直接暴力を伴わない「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ます。これらの行為は、社員が安全で安心して働ける職場環境を悪化させることとなり、安全で質の高いサービスの提供に支障をきたすことになります。

当社はお客さまからのご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、社員一人ひとりを守るとともに継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当該手段・態様により、当社で働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

【該当する行為】…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（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、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
- ・当社で働く社員個人への攻撃や要求
- ・当社で働く社員の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社で働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまへの対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対処します。

■当社における取り組み

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

2026 年 10 月

北越急行株式会社

代表取締役社長 猿山 彰