カスタマーハラスメントに対する方針

神奈川臨海鉄道株式会社

当社は、安全を最優先とした貨物鉄道輸送を基軸とした総合物流会社として、継続・発展できる体制を目指すとともに、社員一人ひとりが心身ともに健やかに、いきいきと活躍することができる、安全で働きやすい職場環境を確保するために「カスタマーハラスメント対策に関する方針」を定めます。

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、当該クレーム・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、その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、社員の就業環境が害されるおそれのあるもの

２．該当する行為の例

以下の記載は例示であり、これらに限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）
・威圧的な言動 、土下座の要求
・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
・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（セクシャルハラスメント行為）
・社員個人への攻撃、要求
・社員個人情報等のＳＮＳ・インターネット等への投稿 （写真、音声、映像の公開）
・不合理又は他のお客様との公平性を欠くサービスの提供等の要求
・正当な理由のない商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求

３．カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社で働く社員を守るため、カスタマーハラスメントと判断した場合には、毅然とした対応を行い、必要によりお客様への対応を中止します。

さらに、悪質な行為と判断される場合は、警察への通報や弁護士等への相談等により厳正に対処します。

４．当社における取り組み

・本方針による対応姿勢の明確化、社員への周知・啓発
・カスタマーハラスメントへの対応マニュアルの策定
・社員への教育・研修の実施
・社員のための相談窓口の設置や報告体制の整備

以 上