

三岐鉄道 カスタマーハラスメントに対する基本方針

■策定の目的

三岐鉄道株式会社は、「暮らしを支える事業を通じて社会の発展に貢献し、地域の皆さまに信頼される企業であり続けます。」という企業理念のもと、安全・安心を誠実に追求し、ひと・まち・産業をつなぐサービスを提供することを当社の社会的責任と位置づけています。そのためお客様からのご意見を真摯に受け止め、サービス内容の改善に向けた取り組みを重ねているところです。

今後継続して良質なサービスを提供していくためには、従業員の人権を守り、安心して働くことができる職場環境を整えることが不可欠であるとの認識に基づき、一部のお客様による不当・悪質な言動等、カスタマーハラスメントに対応するため、「三岐鉄道 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。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様、お取引先、その他の利害関係者（以下「お客様等」という）からのクレーム・言動のうち、その要求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。

■カスタマーハラスメントに該当する言動・行動の例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・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（盗撮、わいせつ行為・発言、つきまとい）
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・不当な商品交換、金銭補償、謝罪（土下座を除く）の要求

■カスタマーハラスメントへの対応

お客様等の言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員を守るため、毅然とした対応を行い、必要に応じてサービス・商品の提供を中止します。さらにその言動が悪質と判断される場合には、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処します。

■当社における取り組み

- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対応方法について従業員教育を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

2025年6月16日
三岐鉄道株式会社