

千葉都市モノレール株式会社 カスタマーハラスメントに対する方針

千葉都市モノレール株式会社では、地域の皆様に愛され、信頼される公共交通機関として、安全で快適な運行サービスの提供をするため、日々業務に取り組んでおります。お客様から寄せられるご意見やご要望は、業務の改善やサービスの向上に欠かせないものであり、当社はこれまでも、そしてこれからも、丁寧かつ真摯に受け止め、誠実に対応してまいります。

一方で、近年一部のお客様による不当な要求や暴言・暴力といったカスタマーハラスメント行為が社会的にも問題となっており、当社においても、こうした行為が従業員の心身の健康を損ない、業務の円滑な遂行を妨げるのみならず、結果として全てのお客様へのサービス品質の低下につながる重大な懸念となっております。

このような背景のもと、当社では従業員の安全と尊厳を守り、誰もが安心して働ける職場環境を維持するとともに、お客様に引き続き質の高いサービスを提供するため、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

■ カスタマーハラスメントの定義

お客様等から従業員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為（暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為）であって、就業環境が害されるものをいう。

【該当する行為類型】

お客様等から従業員に対する行為の中で、カスタマーハラスメントに該当する可能性がある代表的な行為類型は、次のとおりです。

ただし、下記類型は例示であり、これに限られるものではありません。

A お客様等の要求内容が妥当性を欠く行為類型

- ① 従業員が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない
- ② 要求内容が、従業員が提供する商品・サービスの内容とは関係がない

B お客様等の要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当である行為類型

- ① 従業員への身体的・精神的な攻撃
(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ② 従業員への威圧的・執拗（継続的）・差別的・性的な言動
(盗撮、わいせつ行為・発言、つきまとい)
- ③ 従業員への土下座の要求
- ④ 従業員を拘束する行動（不退去、居座り、監禁）

⑤ 従業員個人への攻撃や嫌がらせ

C お客様等の要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である行為類型

① 過度な商品交換要求

② 過度な金銭補償要求

③ 過度な謝罪の要求

④ その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

■ カスタマーハラスメントに対する当社の基本姿勢

お客様等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、原則として以降のお客様対応をお断りします。また、他のお客様に対するサービスの提供に支障が生じる等業務に深刻な影響が生じ、または従業員の心身に被害が及ぶ等の場合には、必要に応じて、警察への通報し、かつ弁護士等外部専門家と連携して法的措置を講じるなど、毅然と対応を取らせていただきます。

■ 当社の取り組み

カスタマーハラスメントを防止し、従業員の安全を確保するために以下の取り組みを実施します。

- 本方針により対応姿勢を明確化するとともに、全従業員への周知・啓発を行います。
- カスタマーハラスメントの具体的な対応方法や対応手順を記載したマニュアルを策定します。
- 従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する教育や研修を行います。
- 従業員からの相談窓口を設置し、従業員が相談できる体制を整備します。
- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員の心身のケアを最優先します。

以上