カスタマーハラスメント対応基本方針

制定　２０２６年１０月１日

ジェイアールバステック株式会社（以下「当社」という。）は、「安全・安心・快適な輸送サービス」の提供を通じて、お客さまに信頼される公共交通機関を目指しております。
そのため、お客さまからいただくご意見やご要望に真摯に耳を傾け、サービス品質の向上に努めるとともに、誠実かつ丁寧な対応を心掛けております。

一方で、一部のお客さまによる暴言や脅迫、威圧的な言動、過度な要求等の著しい迷惑行為は、従業員の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、円滑な業務運営や安全輸送にも重大な影響を及ぼすおそれがあります。
当社は、お客さまと従業員が相互に尊重し合える関係を大切にするとともに、従業員の安全と人権を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

・カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の指針を踏まえ、カスタマーハラスメントを、お客さま等からのご意見やご要望、言動のうち、その要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段や態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものと定義します。

・対象となる行為

以下は主な例であり、これらに限られるものではありません。

- 暴行、傷害その他の暴力行為
- 脅迫、威圧的な言動、暴言、侮辱、人格否定
- 差別的な発言や性的な言動
- 長時間の拘束、居座り、執拗な問い合わせや要求
- 正当な理由のない過度な補償要求や謝罪要求
- 土下座の要求
- 従業員個人への誹謗中傷や攻撃
- 従業員の無断撮影、録音および SNS 等への投稿
- 従業員の個人情報の公開
- その他、社会通念上不相当と認められる言動や要求

・具体的な事例

- 交通誘導員・駅係員・オペレーター・販売員に対する暴言や威嚇行為
- 交通誘導員・駅係員・オペレーター・販売員に対する人格否定や誹謗中傷
- 制度の範囲を超えた特別な対応の要求
- 忘れ物対応や電話対応等における執拗な要求
- 従業員の撮影や、その映像・音声のインターネット上への公開
- 他のお客さまの安全や輸送サービスの提供に支障を及ぼす行為

これらの行為は、従業員のみならず、他のお客さまの安全・安心なご利用環境にも影響を及ぼすおそれがあります。

・カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客さまからのご意見やご要望に対し、引き続き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と判断した場合には、従業員の安全確保および事業運営の維持のため、対応をお断りまたは中止する場合があります。

また、悪質な行為に対しては、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、必要に応じて法的措置を含む適切な対応を行います。

・当社における取り組み

当社は、カスタマーハラスメント防止に向け、次の取り組みを推進します。

- 本方針の社内外への周知
- 従業員に対する教育・研修の実施
- 相談・報告体制の整備
- 発生時の迅速かつ組織的な対応
- 被害を受けた従業員への支援およびケア
- 警察、弁護士等との連携体制の構築

当社は、すべてのお客さまに安全・安心・快適な輸送サービスを提供するため、お客さまと従業員が互いに尊重し合える環境づくりを目指しております。
今後もより良いサービスの提供に努めてまいりますので、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以 上