



「山陽電鉄グループ 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。

山陽電気鉄道株式会社（本社：神戸市）は、人々の生活を支える総合サービスを提供することにより、社会の発展に貢献することを経営理念に掲げ、お客さまを大切にし、すべての人から愛され、信頼される会社をめざしています。

一方で、お客さまにご満足いただけるサービスを提供するためには、グループで働く従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境整備も大切であると考えています。

そのため、今般、別紙のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を策定し、カスタマーハラスメントに該当する行為に毅然として対応することを明確にしました。

本方針は当社グループ共通の基本方針であり、今後はグループ各社の実情に応じて体制を整備してまいります。

1. 策定日

2月28日（金）

2. 策定内容

別紙「山陽電鉄グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」のとおり

以 上

本件に関するお問合せは

山陽電気鉄道株式会社 経営統括本部 総務・広報 TEL 078-612-2032

山陽電鉄グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

山陽電鉄グループ（以下「当社グループ」といいます。）は、人々の生活を支える総合サービスを提供することにより、社会の発展に貢献することを経営理念に掲げ、お客さまを大切にし、すべての人から愛され、信頼される会社をめざしております。

一方で、お客さまにご満足いただけるサービスを提供するためには、グループで働く従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境整備も大切であると考えております。

そのため、お客さまからのカスタマーハラスメントに該当する行為については、毅然と対応いたします。

当社グループの考えるカスタマーハラスメントの定義

顧客等（お取引先を含みます。）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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。

当社グループがカスタマーハラスメントと考える行為の例

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
 - ・精神的な攻撃（暴言、威嚇、脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱など）
 - ・威圧的な言動（土下座の要求等を含む。）や特別扱いの要求
 - ・執拗な言動・要求（同じ内容の複数回におよぶ不当なクレーム等を含む。）
 - ・虚偽の事実に基づく要求や正当な理由のない要求
 - ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
 - ・差別的な言動、性的な言動（盗撮、つきまとい、わいせつ行為・発言）
 - ・従業員個人への攻撃・要求や、いやがらせ（無断で撮影、録音等の行為及び SNS 等による同意のない音声・映像の公開）
- ※上記の例に限りません。

カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントに該当する行為については、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じて、商品・サービスの提供やお客さま対応を中止します。
- ・犯罪行為や悪質な行為については、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

従業員への対応

- ・カスタマーハラスメント発生時に、会社として適切な判断や対応ができる体制を構築するとともに、専門の弁護士に相談できる仕組みを整備します。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員に必要な教育を行います。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のケアに努めます。
- ・自らがお取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう従業員に啓発を行います。