

## J R北海道グループ カスタマーハラスメントに対する方針

J R北海道グループは、お客様の安全を最優先に取り組み、お客様に安心してご利用いただけるサービスを提供し、お客様満足の向上を目指しています。

一方で、ごく一部のお客様からの要求や言動の中には、社員の人格を否定する言動、暴力、過剰な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招くだけでなく、業務に支障をきたすことで、他のお客様のご迷惑につながる可能性があります。

当社グループでは、こうした迷惑行為には毅然と対応していくこととし、社員や職場環境を守り、お客様へ継続的に安心してご利用いただけるサービスを提供していくために「J R北海道グループ 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への対応方針】

J R北海道グループは、これからもお客様からのご意見・ご要望に対して真摯に対応してまいります。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、社員や職場環境を守り、お客様へ継続的に安心してご利用いただけるサービスを提供していくため、毅然と行動し、組織的に対応いたします。

### 【カスタマーハラスメントの定義】

お客様からのクレーム・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、社員の就業環境が害されるもの

### 【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
- ・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
- ・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

### 【カスタマーハラスメントへの対応姿勢】

- ① 当社グループ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、必要によりお客様対応を中止します。
- ② さらに、悪質な行為と判断される場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

### 【当社グループにおける取り組み】

当社グループでは、各社の必要に応じて、カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定や社員への教育・研修などを行います。