大阪モノレールグループ　カスタマーハラスメントに対する基本方針

大阪モノレールグループでは、お客さまに「安心して、楽しく、気持ちよく」ご利用いただき、「安全で正確な鉄道」と信頼されるよう、お客さまへの良質なサービスの向上を目指しています。

一方で、公共交通機関をご利用されるお客さまの一部には、暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の「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、喫緊の社会問題となっています。これらの行為は、大阪モノレールグループで働く従業員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くことになりかねません。

そこで、大阪モノレールグループは、従業員一人ひとりの人権を守り、心身ともに健康で安心して働くことのできる職場環境を整えることが、お客さまへの良質なサービス提供につながるものと考え、この度「大阪モノレールグループ　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。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等（お取引先を含む。）からのクレーム・言動のうち、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、又はそのおそれがあるもの。

2. カスタマーハラスメントと考える行為の例

・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）や威圧的な言動
・継続的な言動による長時間拘束、同じ内容の複数回の不当なクレーム、執拗な言動
・土下座の要求
・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や要求
・従業員の個人情報等の SNS・インターネット等への投稿（写真、音声、映像等の公開を含む。）
・不合理又は過剰なサービスの要求
・正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の要求
※上記は例示であり、これらに限りません。

3. カスタマーハラスメントへの取組

（1）ハラスメントへの対応

・カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりお客さま対応を中止します。
・さらに、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、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。

（2）社内の体制整備等

・カスタマーハラスメントから従業員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に従業員が相談や報告をできる体制を整備します。
・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や研修を行います。
・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るとともに、再発防止に取り組みます。