

2024年9月20日

「JR九州グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」の策定について

- JR九州グループは今般、「JR九州グループ 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。
- 本方針は、当社グループの従業員が心身ともに健康で安心して働き続けられる職場環境を整備し、お客さまへ安心・快適なサービスを提供していくために、お客さまからのご意見・ご要望に対しましては、真摯に耳を傾け誠実に対応していく一方で、カスタマーハラスメントについては毅然とした対応を行う企業姿勢を内外に示すものです。
- JR九州グループは、お客さまのご期待にお応えすべく、引き続き、グループ一丸となって「安全」と「サービス」の提供に努めてまいります。
- 本方針へのご理解を賜りますようお願い申し上げます。

1. 名称

「JR九州グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」

2. 策定期期

2024年9月

3. 本方針の詳細

別紙参照

※本方針の全文は、以下のリンクからもご覧いただけます

【JR九州ホームページ「JR九州グループカスタマーハラスメントに対する基本方針」】

https://www.jrkyushu.co.jp/company/esg/human_rights/pdf/240920_customer_harassment.pdf

ＪＲ九州グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

ＪＲ九州グループは、安全の確保やお客さまの立場に立った安心・快適なサービスの提供はもとより、法令遵守や人権・環境等に配慮した事業活動を通じて、企業の社会的責任を果たし地域に貢献していきたいと考えています。そのうえで、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き続けられる職場環境を整備することが大切であると考えています。

一方、当社グループをご利用されるお客さまの一部には、暴行、暴言、脅迫、不当な要求等の悪質な迷惑行為が見受けられます。こうした行為は、従業員の尊厳を傷つけ職場環境の悪化を招くばかりか、周囲のお客さまにもご不快な思いを抱かせ、本来提供すべきサービスが十分に提供できなくなるおそれがあります。

このような考えのもと、今般「ＪＲ九州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、当社グループとしての考え方を明確にしました。

1. 基本方針

お客さまからのご意見・ご要望に対しましては、真摯に耳を傾け誠実に対応してまいります。以下の悪質な迷惑行為等（カスタマーハラスメント）については、従業員の尊厳を傷つける行為と捉え、従業員を守るために毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義と許容し難い行為例

(1) 当社グループのカスタマーハラスメントの定義

お客さま（お取引先さまを含む）からのご意見・ご要望のうち、内容の妥当性が認められないもの。または、ご意見・ご要望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おそれのあるもの。

(2) 当社グループとして許容し難い行為例

| 行為類型 | 具体例 |
|-----------------------|---|
| 身体的、精神的な攻撃 | ・腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為 ・セクシュアルハラスメントに該当する言動 ・侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為 |
| 威圧的、脅迫的な言動 | ・恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動 ・マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し |
| プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動 | ・従業員のプライバシーを侵害する行為 ・従業員が制止したにもかかわらず撮影、録画、録音する行為 ・SNS 等への会社や従業員の信用を毀損させる内容の投稿 |
| 継続的、執拗な言動 | ・要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 ・何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為 |
| 拘束的な言動 | ・電話や対面での長時間の拘束 ・施設からの不除去や不当な居座り |
| 正当な理由のない要求 | ・正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求 ・正当な理由のない謝罪の要求 ・正当な理由なくお客さまの自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為 ・取引に際し、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為 |
| その他の不適切な言動 | ・従業員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動 |

※上記の例に限られません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

【社外対応】

当社グループは従業員を守るため、カスタマーハラスメントと判断される言動を認めた場合には、必要に応じて商品・サービスの提供やお客さまへの対応を中止します。さらに、悪質と判断される言動を認めた場合には、警察・弁護士等の関係機関に相談のうえ、法的措置も含め厳正に対処します。

【社内対応】

- ・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会社として適切な判断や対応ができる体制を構築します。
- ・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。
- ・従業員の心身の健康に配慮し、カスタマーハラスメントを受けた従業員へのケア体制や、弁護士に相談できる仕組みを整備します。
- ・自らがお取引先さま等に対して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。