

2025年2月25日
東海旅客鉄道株式会社

「JR東海グループ 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東海グループでは、今後も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、お客さまの声を真摯に受け止め、改善に向けた努力を重ねてまいります。そのためには当社グループで働く従業員一人ひとりの人権を守り、安心して働ける環境を整えることが大切であると考えます。

○このような考えのもと、一部のお客さまによるカスタマーハラスメントに該当する行為が発生している実情も踏まえ、「JR東海グループ 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. 名称

「JR東海グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」

2. その他

本方針の詳細は、別紙をご参照ください。

※本方針の全文は、当社のHPからもご覧いただけます。

【JR東海グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針】

https://company.jr-central.co.jp/others/_pdf/policy-on-customer-harassment.pdf

J R東海グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

○策定の目的

J R東海グループは、「日本の大動脈と社会基盤の発展に貢献する」という使命のもと、鉄道事業では、東海道新幹線及び東海地域の在来線の輸送サービスを磨き上げるとともに、鉄道事業以外では、鉄道事業と相乗効果を期待できる事業分野に加えて、沿線にお住まいのお客さまの暮らしを豊かにするための様々なサービスを提供できるよう取り組んでいます。

今後も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、お客さまの声を真摯に受け止め、改善に向けた努力を重ねてまいります。そのためには当社グループで働く従業員一人ひとりの人権を守り、安心して働ける環境を整えることが大切であると考えます。

このような考えのもと、一部のお客さまによる、暴行、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行為が発生している実情も踏まえ、「J R東海グループ 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。

○カスタマーハラスメントの定義

以下の要素をいずれも満たすものとします。

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと
- ② 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- ③ 従業員の就業環境が害されること

【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

- ・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、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
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・従業員の個人情報等のインターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、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

当社グループは、カスタマーハラスメントが行われた場合には、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じてお客さま等への対応を中止します。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処します。

○当社グループにおける取り組み

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員へ必要な教育を実施します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員のための相談対応体制の整備や心身面のケアを実施します。
- ・カスタマーハラスメントの端緒となったサービス上の問題点等がある場合には、その改善を図ります。
- ・従業員自らが顧客等としてカスタマーハラスメントを行うことのないよう啓発を行います。

2025 年 2 月

東海旅客鉄道株式会社
代表取締役社長 丹羽 俊介