

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和6年9月11日  
土佐くろしお鉄道株式会社

## 1. 策定の目的

土佐くろしお鉄道では、社員一人ひとりが安全、安心に心がけお客様に寄り添ったサービスを提供できるよう、日々の業務に取り組んでいます。

これからもお客様にご満足いただけるサービスを提供するためには、社員の人権や就業環境が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境を整えることが最も大切です。

一方で、一部のお客様による会社や社員に対する悪質なクレームや言動（カスタマーハラスメント）が全国的に発生し社会問題化している実情を踏まえ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定することとしました。

## 2. カスタマーハラスメントの定義と行为例

### (1) 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、要求の内容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恐れがあるもの。

### (2) カスタマーハラスメントに該当する行為の例

行 為	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行為 ・ セクシャ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、土下座の要求等の威圧的・脅迫的な言動 ・ 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めかした脅し
プライバシーの侵害や名誉棄損にあたる言動	・ 社員のプライバシーを侵害する行為 ・ 社員を無断で撮影、録画、録音する行為
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 ・ 施設からの不退去や不当な居座り
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

## 3. 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と判断される言動が認められた場合は、警察等と連携し、社員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりサービスの提供やお客様対応を中止します。

カスタマーハラスメントから社員を守るため、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、事案が生じた際には社員の心身のケアに努めてまいります。