

そのクレーム、やりすぎていませんか？



暴力、暴言、土下座の強要…

STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは?

カスタマーハラスメントとは、例えば、

- ・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主張内容**等に問題があるもの
- ・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、**主張方法**に問題があるものが考えられます。

暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ①ひと呼吸、置きましょう!
- ②言いたいこと、要求したいことを**明確に**、そして**理由**を丁寧に伝えましょう!
- ③従業員の**説明**も聞きましょう!

JR 東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針

はじめに

JR 東日本グループは、安全で質の高いサービスを提供し、お客さまのご期待に応え、国内外の法令遵守はもとより、それぞれの地域の文化の尊重、地球環境・人権に配慮した事業活動に取り組むことですべての人の心豊かな生活の実現を目指しています。

一方で、当社グループのサービス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ることがあります。これらの行為は、安全で質の高いサービスの提供を担う当社グループで働く社員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

当社グループは、お客さまからのご意見・要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、グループで働く社員一人ひとりを守ることも、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、「JR 東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当該手段・態様により、当社グループで働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

【該当する行為】

以下の記載は例示でありこれらに限られ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）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
- ・当社グループで働く社員個人への攻撃や要求
- ・当社グループで働く社員の個人情報等の 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姿勢

当社グループは、グループで働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまへの対応をいたしません。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

- ・本方針による企業姿勢の明確化、当社グループで働く社員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・当社グループで働く社員への教育・研修の実施
- ・当社グループで働く社員のための相談・報告体制の整備

2024 年 4 月

東日本旅客鉄道株式会社
代表取締役社長 喜勢 陽一