

2025年3月21日

静岡市葵区鷹匠一丁目1番1号
静岡鉄道株式会社

「静鉄グループ カスタマーハラスメントに対する方針」の策定について

静岡鉄道株式会社(本社:静岡市葵区鷹匠、取締役社長:川井敏行)は、このたび「静鉄グループ カスタマーハラスメントに対する方針」を策定し、公式ホームページに掲載しましたのでお知らせいたします。

私たちは、公共交通をはじめとする様々な事業領域において、「安全・安心・快適のあくなき追求」を経営理念として、お客さまや社会と共に歩みながら、サービスや価値の提供に努めております。お客さまと当社グループの従業員の人権が互いに尊重され、従業員が安心してお客さまへのサービスを維持・向上し提供できる職場環境を作り上げていくことが、今後も事業活動を持続可能な形で行うことにあたり、重要であると考えております。

私たちはこれからも、お客さまからのご意見・ご要望に対して丁寧に受け止め、誠実かつ真摯に向き合っておりま。しかしながら、万が一、お客さまからの社会通念上不相当な要求や言動により、従業員の職場環境が害される事態が生じた場合には、毅然とした対応を通じて健全な職場環境の確保に努めます。

あわせて、カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な対応ができるよう、社内における相談・サポート体制を構築してまいります。また、より良いサービスを提供していくことを目指し、静鉄グループ内の各所にポスター等を掲示し、ご理解とご協力を求めてまいります。

記

<静鉄グループ カスタマーハラスメントに対する方針>

- ・ 静鉄グループポータルサイトにて掲載

<その他>

- ・ 静鉄グループ内の各所にて、カスタマーハラスメント防止対策ポスター等を掲示する

掲示物：ポスター、ステッカー、卓上 POP



該当ページはこちら



掲示ステッカーイメージ

この件のお問い合わせは下記へお願いいたします

総務部

- 総務課：國松 (くにまつ)
- 直通電話：(054) 254-5129
- FAX：(054) 255-8816
- Eメール：stksoumu@shizutetsu.co.jp

静鉄グループ° カスタマーハラスメントに対する方針

基本方針

私たちは、いつもお客さまに寄り添い、期待を超えるサービスを提供することを目指します。そのため、お客さまのご意見・ご指摘には誠実かつ真摯に向き合います。

一方で、カスタマーハラスメントに対しては、従業員の人權および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織として対応します。

静鉄グループの考えるカスタマーハラスメントの定義

顧客または第三者（取引先などを含む）からの

1. 優越的な立場を利用した言動であって、
2. 不法行為に該当する行為、およびこれらにつながりかねない行為（不当行為）、または義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為（不当要求）により、
3. 従業員の就業環境が害されること

以上を満たす行為をカスタマーハラスメントと判断します。

対象となる行為例

- 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- 脅威を感じさせる言動
- 過剰な要求
- 暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など
- 業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレームなど）
- 業務スペースへの立ち入り
- 従業員を欺く行為
- 会社・従業員の信用を棄損させる行為
- 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシャルハラスメント

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されるものではありません。

- 厚生労働省「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」はこちらからご覧ください。

カスタマーハラスメントへの対応

社内対応

カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の教育・研修を実施します。

また、カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な対応ができるよう社内における相談・サポート体制を構築します。

社外対応

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、おやめいただくよう注意させていただきます。

残念ながら問題の言動が継続する場合は、約款、各種規約、その他の会社規則に則り、当社グループのサービス利用をお断りさせていただく場合もございます。

なお、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察などのしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。