名鉄グループ　カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

私たち名鉄グループは、「地域価値の向上に努め、永く社会に貢献する」という使命のもと、信頼の源泉となる「安全」を基盤とし、「驚き」から「感動」そして「憧れ」につながる当社グループならではの価値を提供し続けることを目指しています。そのために、日々お客さまからいただくご意見やご要望に耳を傾け、サービスの向上に取り組んでおります。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つけるような過度な言動には、企業として毅然とした対応をし、従業員の人権を守るとともに安心して働ける環境を整えることが重要であると考え、この度「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

これからも、お客さまからのご意見を真摯に受け止め、良質なサービス提供によって地域社会に貢献し続けられるよう、グループ一丸となって取り組んでまいります。

■名鉄グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

お客さま（お取引先を含む）からの要求・言動のうち、その内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により従業員の就業環境が害されるもの。

■対象となるカスタマーハラスメントの例

・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
・威圧的な言動、土下座の強要
・継続的、執拗な言動
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
・差別的な言動、セクシャルハラスメントに該当する言動
・従業員個人への攻撃、要求
・従業員個人のプライバシーの侵害に該当する言動
（無断で従業員を撮影・録画・録音する行為、SNS 上での公開や誹謗中傷）
・不当な商品交換、金銭補償、謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応

【社外への対応】
・お客さまの目線に立ち良質なサービスの提供に取り組む中で、お客さま・取引先の行為や言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、毅然とした態度で対応するとともに、必要に応じてお客さまへのサービス・商品の提供を中止いたします。
・さらに悪質な言動や犯罪行為に該当する場合は、警察や弁護士とも連携し、法的措置も含めて厳正に対処いたします。

【社内への対応】
・カスタマーハラスメントへの対応方法等を定め、従業員への教育・研修を実施します。
・カスタマーハラスメントの相談・ケア・報告体制を整えます。

2024 年 9 月 1 日策定