

## 神戸新交通株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1. 目的

神戸新交通では、「私たちは、お客さまを第一に 常に新しい価値の創造にチャレンジし 安全で快適な時間と空間を提供し 地域とともに歩みます」との企業理念のもと、安全・安心な輸送サービスの提供に努め、お客さまからの信頼・信用にお応えできるよう、全社を挙げて日々の業務に取り組んでおります。

また、社員が能力を十分に発揮し、心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境づくりを行うことで、お客さまサービスを安定して提供し続けることができるとしております。

そのため、当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して、毅然とした対応を行ってまいります。

### 2. 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）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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・態様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おそれがあるもの。

### 3. カスタマーハラスメントの行為例

- ・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
- ・継続的な言動による長時間拘束、同じ内容の複数回の不当なクレーム、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（盗撮、わいせつ行為・発言、つきまとい）
- ・当社社員個人への攻撃や要求
- ・当社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、映像等の公開）
- ・不合理又は過剰なサービスの要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の要求

※上記は例示であり、これらに限りません。

### 4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

#### (1) 社外への対応

- ・カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合は、社員を守るため、毅然とした対応を行い、必要によりお客さま対応を中止します。
- ・さらに、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

#### (2) 社員への対応

- ・カスタマーハラスメントから社員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に社員が相談や報告ができる体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、社員に必要な教育や研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントを受けた社員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。