

<カスタマーハラスメントに対する基本方針>

京阪ホテルズ&リゾーツ株式会社

策定の目的

京阪グループは、鉄道という公共性の高い事業を中心に地域に密着したさまざまな事業活動を行う企業集団として、企業を取り巻く人々の期待に誠実に応えることにより企業としての社会的責任を果たし、地域社会から信頼される企業を目指すため、行動憲章を定め、その中で、「お客様の安全を第一に考えつつ、お客様の信頼・満足が得られる品質の高いサービスをタイムリーに提供すること」「すべての人々の人権を尊重すること」「ハラスメントなどのない安全で働きやすい職場づくりに努めること」を掲げております。

これらの実現のためには、お客さま等からのご意見・ご要望等を誠実に受け止め、更なる高品質なサービスの提供に努めていく一方で、一部のお客さま等からのカスタマーハラスメントに該当するような行為については、従業員の尊厳が傷つけられるとともに就業環境が害され、適切な業務遂行の妨げにも繋がることから、毅然とした対応を取る必要があるものと考え、京阪グループがカスタマーハラスメントに対応するための指針として、以下のとおり「京阪グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

京阪グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレーム・言動のうち、要求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、従業員の就業環境が害されるもの。

具体例 ※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。

- ・暴行、傷害
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・わいせつな言動、セクシュアルハラスメント行為
- ・盗撮、つきまとい、ストーカー行為
- ・差別的な言動
- ・不合理または過剰なサービスや対応の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪等の要求
- ・長時間の電話や居座り、執拗な言動等による時間的・場所的拘束
- ・従業員に対する撮影、録音、録画
- ・SNS やインターネット上での従業員の写真、音声、映像、その他個人情報等の公開、従業員に対する誹謗中傷

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クレーム・言動が認められた場合は、従業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等への対応を中止します。

さらに、悪質なものを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。

京阪グループ内における取組み

- ・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。
- ・カスタマーハラスメント対応について、従業員へのサポート体制を構築します。