

# 東鉄工業グループ カスタマーハラスメントに対する方針

2026 年 10 月 1 日制定

## 1. はじめに

---

当社グループは、安全で快適な交通ネットワークと社会基盤の創造に貢献することを使命としており、その担い手である一人ひとりの人権が尊重されることを、事業活動の前提と位置付けています。

この考えのもと、当社グループは、役員・従業員（正社員、出向社員、契約社員、派遣社員を含みます。以下「従業員」といいます。）を個として尊重し、従業員が安心して働くことのできる職場環境の確保に努めています。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

---

お客様等からのクレーム・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って、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるおそれがあるものをいいます。なお、「お客様等」とは、お客様、発注者、元請会社、協力会社、取引先、鉄道利用者その他の施設利用者、地域住民その他当社グループの事業に関係を有する者をいいます。

## 3. 該当する行為

---

具体的には、以下のような行為が該当します。なお、以下は例示であり、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従業員個人への攻撃や要求
- ・ 当社グループで働く従業員の個人情報等の 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
- ・ 正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求

## 4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

---

当社グループは、グループで働く従業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、お客様等の正当な意見・要望には真摯に対応する一方、社会通念上許容されない言動には組織として毅然と対応し、従業員を守ります。悪質な行為の場合、対応の中止、退去要求、出入制限、取引・利用条件の見直し又は警察・弁護士等との連携により厳正に対処します。

## 5. 当社グループにおける取組み

---

- ・ 本方針による企業姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・ 従業員への教育・研修の実施
- ・ 従業員のためのコンプライアンス相談窓口（内部通報窓口等）の活用による相談・報告体制の整備
- ・ 事実関係の迅速かつ正確な確認、及び被害を受けた従業員に対する配慮
- ・ 相談者、行為者その他の関係者のプライバシー保護
- ・ カスタマーハラスメントに関する苦情を申し立てた従業員に対する不利益な取扱いの禁止
- ・ 事案の検証及び再発防止措置の実施

---

以上