

2026年10月1日

名古屋臨海鉄道株式会社

名古屋臨海鉄道 カスタマーハラスメントに対する方針

当社は、社員が安心して働ける職場環境を守るとともに、J R 貨物グループの一員として社会価値の向上に貢献していくため、カスタマーハラスメント対策に関する方針を定めます。

1 カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・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ものをいいます。

2 該当する行為の例

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、差別的な言動、性的な言動）
- ・威圧的な言動
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・社員個人への攻撃、要求
- ・社員個人情報等のSNS・インターネット等へ投稿する行為
- ・正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求、その他過剰な要求

3 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社で働く社員を守るため、カスタマーハラスメントと判断した場合には、毅然とした対応を行い、状況に応じてお客様への対応をお断り又は中止します。

さらに、悪質な行為と判断される場合は、警察・弁護士等の関係機関に相談のうえ、厳正に対処します。

4 当社における取り組み

当社では、本方針を社員に周知するとともに、カスタマーハラスメントから社員を守るため、必要な体制を整備し、適切な対応に努めます。

また、お客様から寄せられるご意見やご要望につきましては、真摯に向き合い、より良いサービスの提供につなげてまいります。