

<2024年12月2日発表>

## 西鉄グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針の制定について

- 西鉄グループでは、このたび「西鉄グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。
- 当社グループでは、「『出逢いをつくり、期待をはこぶ』事業を通して、“あんしん”と“かいてき”と“ときめき”を提供しつづけ、地域とともに歩み、ともに発展します。」という企業理念の実現に向け、従業員が心身ともに健康で安心して働き続けられる職場環境の整備が必要不可欠であると考えております。
- 本方針は、カスタマーハラスメントが社会問題化する中、従業員が安心できる職場環境を確保するために、西鉄グループとしての対応方針を示すものです。お客さまからのご意見・ご要望に対しては、引き続き真摯に耳を傾け誠実に対応してまいりますとともに、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、本方針に基づき毅然とした態度で対応いたします。
- 法令遵守のもとカスタマーハラスメントへの取り組みを推進してまいりますので、本方針へのご理解を賜りますよう、お願い申し上げます。

### 1. 名称

「西鉄グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」

### 2. 制定日

2024年11月28日

### 3. 本方針の詳細

別紙参照

※本方針の全文は、以下のリンクからもご覧いただけます

[https://www.nishitetsu.co.jp/ja/sustainability/social/customer\\_abuse.html](https://www.nishitetsu.co.jp/ja/sustainability/social/customer_abuse.html)

本件に関するお問い合わせは、西鉄お客さまセンター（TEL:050-3616-2150）まで

# 西鉄グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

## はじめに

私たちは、西鉄グループ人権方針に基づき、社内外のすべての人々の人権を尊重し、お客さまの信頼と期待に応えていくため、お客さまのご意見・ご指摘には真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

しかしながら、万が一お客さまからの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合、従業員を守り、お客さまとの健全な関係を維持するために、毅然とした態度で対応いたします。

## ■カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのご意見・ご指摘のうち、不法行為に該当する行為およびこれにつながるおそれのある行為、また義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為により、従業員の職場環境が害されるもの

## ■カスタマーハラスメントと考える行為の例

行為の累計	具体的行為例
身体的、精神的な攻撃	殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力行為 侮辱する、差別する等の人格否定につながる行為
威圧的言動	恫喝、罵声、暴言、土下座の要求などの言動 反社会的勢力とのつながりを示唆した脅し
プライバシーの侵害	従業員のプライバシーを侵害する行為 従業員が制止したにもかかわらず撮影、録画、録音する行為
業務に支障を及ぼす行為	長時間の拘束や度重なる電話やメール等での連絡 何度も同じ説明をさせる等業務に支障が出る行為
会社や社員の信用を棄損する行為	SNS への虚偽の投稿、従業員への誹謗中傷など
セクシャルハラスメント行為	従業員への身体的接触や卑猥な言動等の行為
不当な要求	正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求 正当な理由のない謝罪の要求
その他不当な言動	従業員を守る観点から悪質性が高いと判断する言動

※上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています  
行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

## ■カスタマーハラスメントへの対応

### ◆社外対応

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動を認めた場合は、従業員を守るために毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客さま対応を中止します。また、悪質なものと判断した場合は、警察や弁護士と連携しながら法的措置等も含め厳正に対応いたします。

### ◆社内対応

- ・カスタマーハラスメント発生時に会社として適正な判断や対応を行うため、対応マニュアルの整備や従業員に必要な教育研修等を行います。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員に対し、心身のケアに努め、再発防止に取り組みます。
- ・従業員自身が取引先等に対してカスタマーハラスメントを行うことがないよう、啓発に取り組みます。

## ■お客さまへのお願い

私たち西鉄グループでは、すべてのお客さまへ「出逢いをつくり、期待をはこぶ」事業を通して、“あんしん”、“かいてき”、“ときめき”を提供し続けるよう取り組んでまいります。

私たちは、法令遵守のもとカスタマーハラスメントへの取り組みを推進してまいりますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

2024年11月28日

西鉄グループ代表  
林田 浩一