

## 快適な就業環境による安全でお客さまが満足するサービスの提供を目指して 京急グループカスタマーハラスメント対応ポリシーを策定

京浜急行電鉄株式会社（本社：横浜市西区，社長：川俣 幸宏，以下 京急電鉄）は，当社グループ従業員の快適な就業環境を確保し，お客さまに対する安全で満足を得られるサービスの提供の実現のため，「京急グループカスタマーハラスメント対応ポリシー」（以下 本ポリシー）を策定いたしました。

カスタマーハラスメントについては，2022年2月に厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を，2023年12月には一般社団法人日本民営鉄道協会が「民営鉄道業界におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」をそれぞれ公表するなど，社会全体で対策強化の機運が高まっています。

このような環境の中，京急グループにおいても，お客さまに対して安全で満足を得られるサービスの提供を実現するため，本ポリシーを策定いたしました。

京急電鉄では，今後も安全で満足を得られるサービスの持続的な提供を目指し，従業員が安心して働く環境の構築を進めてまいります。

詳細は別紙のとおりです。



イメージ画像

## 京急グループカスタマーハラスメント対応ポリシー

### 1. 策定の趣旨

当社グループは、「京急グループ・コンプライアンス指針」を定め、お客さまに対して安全で、満足を得られるサービスを提供することを経営の基本方針の一つとしております。

一方で、当社グループのサービスをご利用されるお客さまの一部には、暴行・脅迫・暴言・不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの迷惑行為は、当社グループ従業員の尊厳や快適な就業環境を害し、ひいては他の多くのお客さまに対する安全で満足を得られるサービスの提供を妨げるものと考えております。

当社グループでは、引き続きすべての事業において、すべてのお客さまに対し誠実な接客を行うことを大前提として、一部のお客さまによるカスタマーハラスメントを防止し、安全で満足を得られるサービスの提供を継続するため、本ポリシーを策定いたしました。

### 2. カスタマーハラスメントに対する京急グループの基本姿勢

当社グループは、お客さまによるカスタマーハラスメントが行われた場合、当該お客さまに対する以後の対応をお断りさせていただきます。また、他のお客さまに対するサービスの提供に支障が生じる等業務に深刻な影響が生じ、または従業員の心身に被害が及ぶ等の場合には、必要に応じて、警察へ通報し、かつ弁護士等外部専門家と連携して法的措置を講じるなど、毅然とした対応を取らせていただきます。

### 3. カスタマーハラスメントの定義および事例

当社グループでは、お客さまからのクレーム・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をカスタマーハラスメントと定義します。その具体的事例は以下のとおりですが、上記の定義に当てはまるものであれば、以下に含まれないものもカスタマーハラスメントと判断いたします。

- ・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）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・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
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・SNS、インターネット上での誹謗中傷
- ・著しく不当な要求（正当な理由のない商品交換要求、金銭補償要求、謝罪の要求）