

2024年11月29日
南海電気鉄道株式会社

「南海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

南海電気鉄道株式会社（代表取締役社長：岡嶋 信行）は、「南海グループ人財戦略」の考え方にに基づき、「南海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。

今後は本方針のもと、カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という）の抑制を図るとともに、万が一事象が発生した場合には、必要に応じて「サービス提供の中止」「法的措置の検討」を含めた毅然とした対応をとるとともに、南海グループ従業員の安全な就業環境を確保していきます。詳細は、以下のとおりです。

1. はじめに

南海グループは、グループ経営方針として「顧客志向の追求」を掲げ、各事業において、お客さま目線に立った安全・安心で良質なサービスの提供に励んでいます。当社グループの沿線エリアには世界と直結する“関西国際空港”があり、多様な文化的背景や価値観を有するお客さまが多くおられます。そのなかで、当社グループ従業員は多様性への理解を深めながら、全てのお客さまの期待に応えるサービスの提供に継続的に尽力してまいります。

ただし、その大前提として、サービスを提供する従業員の安全・安心・人権が守られることが必要不可欠です。そのため「従業員一人ひとりが幸せや充実感、成長を実感できる環境をつくること」を核とする「南海グループ人財戦略」の基本的な考えに照らし、従業員の就労環境や心身の安全を脅かすカスタマーハラスメントに対しては毅然と対応すべく、本方針を策定しました。

2. カスハラ の定義

お客さまからの言動のうち、当該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、南海グループ従業員の就業環境が害されるもの。

3. カスハラに該当すると考える行為の例

- ・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
- ・継続的な言動による長時間拘束、同じ内容の複数回の不当なクレーム、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(盗撮、わいせつ行為・発言、つきまとい)
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・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、映像等の公開)
- ・不合理又は過剰なサービスの要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の要求

※上記は例示であり、これらに限りません。

4. サービス向上にむけた取組みとカスハラへの対応

(1) 多様性への理解促進とサービス向上にむけた不断の取組み

2050年の企業像である「沿線への誇りを礎に、関西にダイバーシティを築く事業家集団」を目指すためにも、すべての従業員が多様性を理解し、多彩なサービスを提供できるよう、さまざまな機会を通じて、従業員のスキルを高めてまいります。

(2) カスハラ発生時の対応

① 社外への対応

ア、サービス提供の中止

お客様の言動が、カスハラに該当すると判断した場合には、毅然とした態度で対応するとともに、必要に応じてサービスや商品の提供を中止します。

イ、法的措置の検討

悪質な言動に該当する場合は、警察や弁護士への相談等、法的措置も含め厳正に対処します。

② 社内での対応

対策マニュアルを策定し、「カスハラ発生時の対応」「従業員のメンタルケア」「経営層を中心とした会議体での実態把握及び再発防止策の検討・実施」に至るまで、一貫通貫に対応する体制を整えます。

以上