

# 多摩都市モノレール株式会社 カスタマーハラスメントに対する

## 基本方針

多摩都市モノレールは、多摩をつなぐモノレール事業者として、安全を最優先にお客様から信頼され、喜ばれる交通サービスを実現できるよう、日々の業務に取り組んでおります。お客様等によるご意見やご要望は、業務改善やサービスの向上につながるものであり、当社ではこれに丁寧かつ真摯に対応いたします。

一方で、暴言や侮辱的な言動等、従業員に対するカスタマーハラスメントは、従業員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害しお客様サービスの低下を招くとともに、周囲のお客様にもご迷惑をおかけする事態にもつながり、社会的に許されない行為です。

当社は、これらの行為から従業員を守り、お客様等に質の高いサービスを継続的に提供できるよう「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

### 1. カスタマーハラスメントの定義

お客様等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境が害されるものを指します。

### 2. 対象となる行為の例

- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、威嚇、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- ・ 執拗なクレームや過度な要求の繰り返し
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
- ・ 土下座等、不当な謝罪要求
- ・ 従業員を無断で撮影、録画、録音する行為
- ・ 従業員個人への攻撃・要求
- ・ 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI（※）ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為

※「SOGI」は、性的指向 (sexual orientation) と性自認 (gender identity) の頭文字をとった略称

上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

### 3. 会社としての取組

カスタマーハラスメントを防止し、従業員の安全を確保するために以下の取組を行います。

- ・ 全従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する教育と啓発を行い、適切な対応方法を周知徹底します。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、従業員が相談できる体制を整備します。
- ・ カスタマーハラスメントの具体的な対応方法を記載したマニュアルを整備します。
- ・ 必要に応じて外部の専門機関と連携し、適切な対応を図ります。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・ お客様やお取引先等の権利を不当に侵害しないよう留意します。

### 4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

全ての従業員が安心して働ける環境を提供するため、以下の対応姿勢を遵守します。

- ・ 従業員の尊厳を守り、心身の健康を最優先に考えます。
- ・ カスタマーハラスメント行為に対しては、毅然とした姿勢で対応し、必要によりお客様対応やサービスの提供を中止します。
- ・ 必要に応じて警察への通報をするほか法的措置を検討し、従業員を保護します。

以上の方針に基づき、従業員の安全と健康を守り、健全な職場環境を維持してまいります。



多摩都市モノレール株式会社  
Tokyo Tama Intercity Monorail Co.,Ltd.