

## 「京成グループ カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました

### お客様に継続的に気持ちよくご利用いただくことを目指します

京成グループは、「京成グループ行動規準」(2014年11月1日より適用)に基づき、一人ひとりの人権を尊重し、安全で衛生的な就業環境を整備するために、「京成グループ カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

昨今、カスタマーハラスメントについては、厚生労働省が対策マニュアルを作成しているほか、日本民営鉄道協会が基本方針を公表するなど、社会全体で対策強化の機運が高まっております。

こうした背景を踏まえ、京成グループにおいても従業員が安全で衛生的な就業環境を整備するとともに、今後も良質な商品・サービスを提供していくために本方針を策定することとしました。

本方針に基づき、お客様等から従業員に対する要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると京成グループが判断した場合は、以降の対応をお断りする場合があります。

京成グループはこれからも、お客様に喜ばれる良質な商品・サービスを、安全・快適に提供し、健全な事業成長のもと、社会の発展に貢献します。

本件の概要は次頁の通りです。

## **「京成グループ カスタマーハラスメントに対する方針」**

京成グループは、一人ひとりの人権を尊重し、安全で衛生的な就業環境を整備するために、「京成グループ カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

### **1. カスタマーハラスメントの定義**

お客様等からの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても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、京成グループで働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

### **2. カスタマーハラスメントの対象となる行為例**

- ・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、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(セクシュアルハラスメント行為)
- ・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、映像の公開)
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

### **3. カスタマーハラスメントに対する京成グループの姿勢**

お客様等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると京成グループが判断した場合、原則として以降の対応をお断りします。また、必要に応じて、警察への通報及び刑事手続き並びに法的措置を含めた適切な措置を講じ、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応します。

### **4. 京成グループにおける取り組み**

- ・本方針による対応姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応手順の策定
- ・従業員教育・研修の実施
- ・従業員からの相談等の体制強化

以上