



2025年4月2日

近江鉄道株式会社

近江鉄道グループ

「カスタマーハラスメント対応に関するガイドライン」を制定

～カスタマーハラスメント対応を強化します～

近江鉄道株式会社（本社：滋賀県彦根市、代表取締役社長：藤井 高明）では、カスタマーハラスメントに該当する行為への対応策を強化するため、当社グループである湖国バス株式会社、近江タクシー株式会社、近江トラベル株式会社、土山ハイウェイサービス株式会社の4社と共に、従業員向けの「カスタマーハラスメント対応に関するガイドライン」を新たに制定いたしました。

当社グループは、西武グループビジョンである「でかける人を、ほほえむ人へ。」を基本に、地域に根差した事業展開の中で、当社グループの従業員一人ひとりが安心して働ける環境を整えることで、お客さまに安全で快適なサービスが提供できるよう努めてまいります。

1. 制定日

2025年4月1日（火）

2. カスタマーハラスメントの定義について

厚生労働省が2022年2月に公表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「お客さまからのクレーム、言動のうち、当該クレーム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、従業員の就業環境が害されるもの」と定義する。

3. 該当する具体的な行為について

①身体的、精神的な攻撃

- ・腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為
- ・セクシャルハラスメントに該当する言動
- ・侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為

②威圧的、脅迫的な言動

- ・恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動
- ・マスコミやSNS等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し

③プライバシーの侵害や、名誉棄損にあたる言動

- ・従業員のプライバシーを侵害する行為
- ・従業員を無断で撮影、録画、録音する行為
- ・SNS等への会社や従業員の信用を棄損させる内容の投稿

④継続的、執拗な言動

- ・要求の過度な繰り返しや、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など業務に支障を及ぼす行為

⑤拘束的な言動

- ・電話や対面での長時間の拘束
- ・施設からの不退去や不当な居座り

⑥正当な理由のない要求

- ・正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求
- ・正当な理由のない謝罪の要求
- ・正当な理由なくお客さまの自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為
- ・取引に際し、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為

⑦その他の不適切な言動

- ・従業員を守る観点から悪質性が高いと判断する言動

※上記の行為例は例示であり、これらに限定されるものではありません。

当社グループは、従業員一人ひとりを守るため、お客さま等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、以降の対応を中止またはお断りさせていただく場合があります。

4. 今後の対応について

- ・本ガイドラインによる対応姿勢の明確化、従業員への周知、啓発
- ・各事業の特性に応じたカスタマーハラスメントへの対応体制の整備
- ・従業員教育、研修の実施

<参考>

●2024年12月18日リリース

「西武グループ カスタマーハラスメント対応方針」を策定

<https://ssl4.eir-parts.net/doc/9024/tdnet/2541317/00.pdf>

◇お客さまのお問合せ先

近江鉄道株式会社 管理部

TEL.0749-22-3301（平日8：30～17：30）