

京王グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

2024年9月26日

京王グループは、つながりあうすべての人に誠実であることを「京王グループ理念」として掲げ、また、当社グループの事業活動の影響を受けるすべての人々の人権が尊重されなければならないことを理解し、その責任を果たすべく「京王グループ人権方針」を定めております。

当社グループの従業員は、これらの理念、方針に基づき、お客様や地域社会から信頼される商品・サービスを提供できるよう、日々の業務に取り組んでおります。

しかしながら、それらの業務の中で、一部のお客様から従業員の人権を侵害するような言動、不当な要求、セクシャルハラスメント等を受けることにより、従業員の尊厳が傷つけられる事案や、他のお客様へのサービス提供に支障が生じる事案が多く発生しております。

京王グループは、これらの行為から従業員を守ることで従業員の人権を尊重し、心身ともに健康で安心して働ける職場環境を確保してお客様に質の高い商品・サービスを提供し続けられるよう、「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

お客様からの要求・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

2. 対象となる行為の例

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・要求の過度な繰り返し、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・過度な謝罪要求（土下座の強要など）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・従業員を無断で撮影、録画、録音する行為
- ・従業員の個人情報等のSNS／インターネットへの投稿（写真、映像、音声の公開）
- ・会社または従業員の信用を棄損させる行為
- ・不合理また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や金銭の要求

※ 上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社グループの従業員は、日々お客様に満足いただける商品・サービスを提供するために努力し、お客様のご指摘には真摯かつ誠実に対応いたします。しかしながら、お客様の言動や要求等がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、商品・サービスの提供をお断りさせていただきます。また、さらに悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士などと連携し、厳正に対処いたします。

4. 京王グループにおける取り組み

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順の策定
- ・従業員への教育・研修の実施
- ・カスタマーハラスメントに関する報告・相談体制の整備

京王電鉄株式会社
代表取締役社長 社長執行役員
都村 智史