

24-18

～安心で、持続可能な社会の実現を目指して～

2024年3月21日

「東京メトログループカスタマーハラスメント対応ポリシー」を 制定しました

カスタマーハラスメントの抑制を図り、従業員の安全な就業環境を確保します。

東京地下鉄株式会社（本社：東京都台東区、代表取締役社長：山村 明義、以下「東京メトロ」）は、「東京メトログループ人権方針」（2023年3月24日制定）に基づき、カスタマーハラスメントの抑制を図り、当社グループ従業員（以下、「従業員」）の安全な就業環境を確保するため、「東京メトログループカスタマーハラスメント対応ポリシー」を制定しました。

厚生労働省によるマニュアル及び日本民営鉄道協会による基本方針の公表がされるなど、鉄道業界を含む社会全体においてカスタマーハラスメント対策強化の機運が高まっています。また、東京メトロにおいてもカスタマーハラスメントに該当する著しい迷惑行為が発生していることを踏まえ、カスタマーハラスメント対策の検討を進めてまいりました。

この度、東京メトロは、カスタマーハラスメントの抑制を図り、従業員の安全な就業環境を確保するため、「東京メトログループカスタマーハラスメント対応ポリシー」（以下、「本ポリシー」）を制定し、お客様等には本ポリシーへの理解を求め、ともに人権を尊重し、お客様等と東京メトロとの更なる健全な関係の構築を推進してまいります。

本ポリシーに基づき、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東京メトログループが判断した場合、原則として以降のお客様対応をお断りいたします。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毅然と対応します。

東京メトロはこれからも安全・安心で快適なより良いサービスを提供し、すべてのステークホルダーから選ばれる企業グループを目指してまいります。

詳細は、別紙のとおりです。

東京メトログループカスタマーハラスメント対応ポリシー

東京メトログループ(以下、「当社グループ」といいます。)は、「東京メトログループ人権方針」(2023年3月24日制定)に基づき、「東京メトログループカスタマーハラスメントポリシー」(以下、「本ポリシー」といいます。)を定めます。本ポリシーは、お客様等から当社グループ従業員(以下、「従業員」といいます。)に対してカスタマーハラスメントがあった場合の当社グループの姿勢を示すものです。

■カスタマーハラスメントに対する当社グループの姿勢

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当社グループが判断した場合、原則として以降のお客様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。

■当社グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

お客様等の要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための言動が社会通念上不相当なものであって、従業員の安全及び心身の健康を脅かすおそれのあるものまたは当社グループの業務を不当に妨げるものをいいます。

■カスタマーハラスメントに該当すると考える行為の例

- ・暴力
- ・暴言、威嚇、脅迫、差別的な言動
- ・過剰または不合理に権威を振りかざした要求
- ・長時間に及ぶ拘束、不合理な要求を繰り返す行為
- ・SNS／インターネット上での誹謗中傷
- ・セクシャルハラスメント行為
- ・その他ハラスメント行為

制定日 2024年3月21日
代表取締役社長 山村明義