

JR 서일본 그룹 고객 갑질에 대한 기본 방침

1. 수립 목적

JR 서일본 그룹에선, 지향하는 모습으로써 ‘우리의 뜻’을 내세워, 안전하고, 안심할 수 있으며, 신뢰할 수 있는, 고객 한 분 한 분에게 다가가는 서비스를 제공하기 위해 일상의 업무에 힘쓰고 있습니다.

앞으로도 고객 여러분께 만족을 드릴 수 있는 서비스를 제공하기 위해, 부족한 점을 겸허히 받아들여 개선을 위해 꾸준히 노력하겠습니다. 한편, 양질의 서비스를 제공하기 위해서는, 그룹에서 일하는 직원들의 인권을 지키고, 심신 모두 건강하고 안심하며 일할 수 있는 환경을 조성하는 것 역시 중요하다고 생각합니다.

이러한 생각을 바탕으로, 유감스럽게도 일부의 고객에 의해 당사나 직원들을 대상으로 한 악의적인 언행 (고객 갑질) 이 발생하고 있는 실태 또한 고려하여, ‘JR 서일본그룹 고객 갑질에 대한 기본 방침’ 을 수립하기로 하였습니다.

앞으로도 고객 여러분의 기대에 부응할 수 있도록, 그룹이 한마음이 되어 정진해 나가겠습니다. 계속해서 많은 이해와 협력을 부탁드립니다.

2. 고객 갑질의 정의와 행위 예시

(1) 당사 그룹의 고객 갑질의 정의

고객(거래처 포함)으로부터 클레임·언행 중, 해당 클레임·언행의 요구의 내용의 타당성에 비추어, 해당 요구를 실현하기 위한 수단·태도가 사회 통념 상 부당한 것으로, 해당 수단·태도로 인해, 종업원의 근로 환경이 해를 입는 경우.

(2) 당사 그룹이 고객 갑질로 생각하는 행위의 예

행위 유형	구체적인 예
신체적, 정신적인 공격	<ul style="list-style-type: none"> · 팔 잡기, 때리기, 차기, 물건을 던지는 등의 폭력적 행위 · 성희롱에 해당하는 언동 · 모욕적인 발언이나 차별적인 발언 등, 인격부정으로 이어지는 행위
위압적, 협박적인 언동	<ul style="list-style-type: none"> · 공갈, 욕설, 폭언, 무릎꿇기 요구등의 행동 · 언론 및 SNS 등을 통한 폭로나 반사회적 세력과의 연결을 암시한 위협
개인정보 보호의 침해나, 명예 훼손에 해당하는 언동	<ul style="list-style-type: none"> · 직원의 개인정보 보호를 침해하는 행위 · 직원을 무단으로 촬영, 녹화, 녹음하는 행위 · SNS 등에 대한 회사나 직원의 신용을 손상시키는 내용의 투고
지속적이고 집요한 언동	<ul style="list-style-type: none"> · 요구의 과도한 반복, 거듭되는 전화나 이메일등의 연락 · 몇번이나 같은 설명을 하게 하는 등 업무에 지장을 미치는 행위
구속적인 언동	<ul style="list-style-type: none"> · 전화나 대면에서의 장기간의 구속 행위 · 시설로부터의 퇴거를 거부하거나 부당하게 머무르는 행위
정당한 이유 없는 요구	<ul style="list-style-type: none"> · 정당한 이유 없이 상품·서비스, 금전, 또는 특혜를 요구하는 행위 · 정당한 이유 없이 사과를 요구하는 행위 · 정당한 이유 없이 고객의 자택 등에 방문하거나 업무시간 외의 응대를 요구하는 행위 · 거래 시 납기 및 가격에 부당한 압력을 가하는 행위
기타 부적절한 언동	<ul style="list-style-type: none"> · 종업원을 보호하는 관점에서 악질성이 높다고 판단한 언행

※위의 예에 한정되지 않습니다. 또한, 당사 그룹의 직원이 거래처등에 대해서 실시하는 행위도 포함합니다.

3. 고객 갑질에 대한 대응

【대외 대응】

- 직원 개개인은 일상 업무에서 고객의 입장에서 생각하며, 고객이 만족할 수 있는 서비스를 제공하겠습니다.
- 고객 갑질로 판단되는 언행이 확인된 경우, 직원을 보호하기 위해 단호하게 대응하고, 필요시 상품·서비스 제공이나 고객 응대를 중단하겠습니다.
- 아울러, 악질적이거나 범죄 행위로 판단될 경우에는 경찰·변호사 등과 협력하여 법적 조치를 포함한 엄정한 대응을 하겠습니다.

【사내 대응】

- 고객 갑질로부터 직원을 보호하기 위해, 고객 갑질이 발생했을 때 회사 차원에서 적절한 판단과 대응을 할 수 있는 체제를 구축함과 동시에, 직원이 전문 변호사에게 상담할 수 있는 시스템을 정비하겠습니다.
- 고객 갑질에 대응하는 방법 및 절차 등을 정하고, 직원에게 필요한 교육을 실시하겠습니다.
- 고객 갑질을 당한 직원의 신체적·정신적 케어에 힘쓰고 동시에 재발 방지를 위해 노력하겠습니다.
- 직원 스스로가 거래처 등에게 고객 갑질을 하지 않도록, 직원에게 인식을 제고하는 교육을 실시하겠습니다.