

1. 措施目的

JR 西日本集團以「我們的志願」為口號和目標，每日致力於為顧客提供安全、安心、可靠、貼心的服務。

為了能繼續提供令顧客滿意的服務，我們會虛心接受自己的不足，並將繼續努力改進我們的服務。

同時，為了確保能夠提供高品質的服務，我們認為保護員工的人權，創造一個讓員工身心健康、可以安心工作的環境也是至關重要的。

基於上述的想法，再加上有部分顧客對本公司及員工進行惡意投訴和謾罵等行為（顧客滋擾）屢有發生，因此我們決定制定《應對顧客滋擾的基本措施》，來應對這一行為。

本公司將繼續共同努力，提供令顧客滿意的服務。

我們衷心的感謝您一如既往的理解與支持。

2. 顧客滋擾的定義和行為示例

（1）本公司對顧客滋擾的定義

顧客（包括業務合作公司）進行的投訴以及言行中，為了實現所要求的內容，所採取的手段及態度不符合社會常理，並且由於該手段及態度導致員工的就業環境收到危害的行為。

（2）本公司認為構成顧客滋擾行為的示例

行為類型	具體示例
身體、精神攻擊	・暴力行為，如抓住手臂、拳打腳踢、投擲物品等行為 ・構成性騷擾的言語或行為 ・有損人格尊嚴的行為，如侮辱性或歧視性言論
恐嚇、威脅行為	・威脅恐嚇、謾罵、粗言穢語、要求下跪等行為 ・威脅在媒體或社群網站上揭露某人，或暗示與反社會勢力有聯繫
侵犯隱私、 詆毀性言語或行為	・侵犯員工隱私 ・未經許可，對員工進行拍攝、錄影或錄音 ・在社群網站上發布詆毀公司或其員工的內容
持續不斷的言語或行為	・過度重複要求或不停地打電話、發郵件等 ・幹擾業務運作的行為，如不停的要求做同樣的解釋說明
限制言語和行為	・長時間電話或長時間對話 ・賴著不走或久坐不起
無理要求	・無正當理由地索取商品、服務、金錢、或特殊待遇 ・無正當理由地要求道歉 ・無正當理由地要求上門拜訪客戶或要求在工作時間外接待客戶 ・在交易過程中，對交易日期或價格施加不當的壓力
其他不當行為	・從保護員工的角度出發，被視為極具惡意的言行

※上述示例僅僅是一部分。另外，也包括公司員工對待業務合作公司等行為。

3. 顧客滋擾的應對方式

【社外對應】

- ・日常工作中，每位員工都會站在顧客的角度思考問題，提供讓顧客滿意的服務。
- ・如果發現顧客滋擾的言語或行為，我們會果斷採取相關措施保護員工，必要時將停止提供商品、服務或與顧客的對話。
- ・此外，如果被認定為惡意或犯罪行為，我們將會聯絡警察、律師等相關人員，採取法律措施，進行嚴格處理。

【社內對應】

- ・為了保護員工免受顧客滋擾，我們將建立相關制度，確保公司在發生顧客滋擾時能夠做出適當的判斷和應對，我們也會為員工準備可以提供專業諮詢的律師。
- ・我們將制定處理顧客滋擾的應對方法和程序，並對員工進行培訓。
- ・我們將努力為遭受顧客滋擾的員工提供身體及精神上的關懷，防止此類事件再次發生。
- ・我們將提高員工的意識，確保他們不會對業務合作方等構成顧客滋擾。