

1. 措施目的

JR 西日本集团以“我们的志愿”为口号和目标，每日致力于为顾客提供安全、安心、可靠、贴心的服务。

为了能继续提供令顾客满意的服务，我们会虚心接受自己的不足，并将继续努力改进我们的服务。

同时，为了确保能够提供高质量的服务，我们认为保护员工的人权，创造一个让员工身心健康、可以安心工作的环境也是至关重要的。

基于上述的想法，再加上有部分顾客对本公司及员工进行恶意投诉和谩骂等行为（顾客骚扰）屡有发生，因此我们决定制定《应对顾客骚扰的基本措施》，来应对这一行为。

本公司将继续共同努力，提供令顾客满意的服务。

我们衷心的感谢您一如既往的理解与支持。

2. 顾客骚扰的定义和行为示例

(1) 本公司对顾客骚扰的定义

顾客（包括业务合作公司）进行的投诉以及言行中，为了实现所要求的内容，所采取的手段及态度不符合社会常理，并且由于该手段及态度导致员工的就业环境收到危害的行为。

(2) 本公司认为构成顾客骚扰行为的示例

行为类型	具体示例
身体、精神攻击	· 暴力行为，如抓住手臂、拳打脚踢、投掷物品等行为 · 构成性骚扰的言语或行为 · 有损人格尊严的行为，如侮辱性或歧视性言论
恐吓、威胁行为	· 威胁恐吓、谩骂、粗言秽语、要求下跪等行为 · 威胁在媒体或社交网站上揭露某人，或暗示与反社会势力有联系
侵犯隐私、诋毁性言语或行为	· 侵犯员工隐私 · 未经许可，对员工进行拍摄、录像或录音 · 在社交网站发布诋毁公司或其员工的内容
持续不断的言语或行为	· 过度重复要求或不停地打电话、发邮件等 · 干扰业务运营的行为，如不停的要求做同样的解释说明
限制言语和行为	· 长时间电话或长时间对话 · 赖着不走或久坐不起
无理要求	· 无正当理由地索要商品、服务、金钱、或特殊待遇 · 无正当理由地要求道歉 · 无正当理由地要求上门拜访客户或要求在工作时间外接待客户 · 在交易过程中，对交易日期或价格施加不当的压力
其他不当行为	· 从保护员工的角度出发，被视为极具恶意的言行

※上述示例仅仅是一部分。另外，也包括公司员工对待业务合作公司等的行为。

3. 顾客骚扰的应对方式

【社外对应】

- 日常工作中，每位员工都会站在顾客的角度思考问题，提供让顾客满意的服务。
- 如果发现顾客骚扰的言语或行为，我们会果断采取相关措施保护员工，必要时将停止提供商品、服务或与顾客的对话。
- 此外，如果被认定为恶意或犯罪行为，我们将会联系警察、律师等相关人员，采取法律措施，进行严肃处理。

【社内对应】

- 为了保护员工免受顾客骚扰，我们将建立相关制度，确保公司在发生顾客骚扰时能够做出适当的判断和应对，我们也会为员工准备可以提供专业咨询的律师。
- 我们将制定处理顾客骚扰的应对方法和程序，并对员工进行培训。
- 我们将努力为遭受顾客骚扰的员工提供身体及精神上的关怀，防止此类事件再次发生。
- 我们将提高员工的意识，确保他们不会对业务合作方等构成顾客骚扰。