

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日

高松琴平電気鉄道株式会社

高松琴平電気鉄道株式会社では、鉄道事業の根幹である安全の確保と安定輸送を第一とし、すべてのお客様に安心して快適にご利用いただけるよう、日々質の高いサービスの提供に努めております。

一方で、一部のお客様による従業員への暴言や暴行、理不尽な要求など、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当する行為が見受けられます。これらの行為は、健全なサービス提供を支える従業員の尊厳を傷つけるだけでなく、安全運行の維持にも関わる重大な問題であると認識しております。

当社では、従業員一人ひとりの人権を守り、安全で快適な職場環境を確保することが、結果としてすべてのお客様へ安全かつ質の高いサービスを持続的に提供することに不可欠であると考え、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、公表いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、その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り、従業員の就業環境が害される行為を指します。

2. 対象となる行為の例

- 身体的な攻撃（暴行、傷害、故意の衝突など）
- 精神的な攻撃（暴言、怒声、侮辱、人格否定、名誉毀損など）
- 威圧的な言動や脅迫（反社会的勢力との関係をほのめかす、執拗な責め立てなど）
- 合理的な範囲を超える時間的・場所的拘束（長時間の居座り、執拗な電話など）
- 過剰または不当な要求（提供していないサービスの要求、金銭補償の強要、土下座の要求など）
- 従業員個人のプライバシー侵害（無断での撮影・録音、SNS 等インターネットへの投稿・拡散など）

3. カスハラに対する当社の対応

カスタマーハラスメントに該当する言動が認められた場合には、従業員の安全確保のため、直ちにお客様への対応を中止・お断りいたします。

さらに、悪質であると判断した行為や犯罪行為に対しては、警察への通報や弁護士などの専門機関と連携し、法的措置も含め厳正に対処いたします。

以上