

日本車両グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

○策定の目的

当社グループは、「ものづくりに誇りを持ち、お客様のニーズに応え、社会基盤の発展に貢献する」という企業理念のもと、鉄道車両をはじめ、建設機械、輸送用機器、橋梁、エンジニアリングなど幅広い事業を展開しています。これまで培ってきた技術力とものづくりに真摯に取り組む姿勢を大切に、人々の暮らしや社会を支える製品・サービスを提供できるよう取り組んでいます。

今後もお客さまにご満足いただけるサービスを提供するために、お客さまの声を真摯に受け止め、改善に向けた努力を重ねてまいります。そのためには当社グループで働く従業員一人ひとりの人権を守り、安心して働ける環境を整えることが大切であると考えます。

当社グループは、お客さまとの健全な信頼関係を維持するとともに、従業員一人ひとりの人格及び尊厳を尊重し、安全かつ安心して働くことのできる職場環境を確保するため、「日本車両グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

○カスタマーハラスメントの定義

以下の要素をいずれも満たすものとします。

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと
- ② 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- ③ 従業員の就業環境が害されること

【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

- ・ 身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的な言動
- ・ 継続的な言動、執拗な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃や要求
- ・ 従業員の個人情報等のインターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
- ・ 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・ 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

○カスタマーハラスメントへの対応

当社グループは、カスタマーハラスメントが行われた場合には、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じてお客さま等への対応を中止します。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処します。

○当社グループにおける取り組み

- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員へ必要な教育を実施します。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた従業員のための相談対応体制の整備や心身面のケアを実施します。
- ・ カスタマーハラスメントの相談等を理由として、解雇等の不利益な取扱いを行いません。
- ・ カスタマーハラスメントの端緒となったサービス上の問題点等がある場合には、その改善を図ります。
- ・ 従業員自らが顧客等としてカスタマーハラスメントを行うことのないよう啓発を行います。
- ・

2026年10月1日

日本車輛製造株式会社