



～つくばエクスプレスは今年で開業 20 周年～

TX つくばエクスプレス

2025年7月 28 日(月)
首都圏新都市鉄道株式会社

「首都圏新都市鉄道株式会社カスタマーハラスメント対応基本方針」 の制定について

つくばエクスプレス (TX) を運営する首都圏新都市鉄道株式会社 (代表取締役社長 渡邊 良、本社：東京都千代田区) は、お客様に安全で良質なサービスを提供するために、従業員の人権の尊重と働きやすい職場環境の確保は重要なテーマであるとの考えのもとで「首都圏新都市鉄道株式会社カスタマーハラスメント対応基本方針」を下記のとおり制定しました。

本方針は、お客様等からのご意見・ご要望にはこれからも真摯かつ誠実に対応していく一方で、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応を行う企業姿勢を示すものです。

首都圏新都市鉄道は、これからも安全・安定・安心輸送に努める公共交通機関として、地域・社会から愛され信頼される会社を目指してまいります。

記

1. 制定日

2025年 7 月 28 日(月)

2. 制定内容

別紙「首都圏新都市鉄道株式会社カスタマーハラスメント対応基本方針」のとおり

以上

首都圏新都市鉄道株式会社カスタマーハラスメント対応基本方針

首都圏新都市鉄道株式会社（以下、「当社」といいます。）は、企業行動指針において、安全・安定・安心輸送に努める公共交通機関として、その社会的な責任を果たし、地域・社会から愛され信頼される会社を目指しております。

この実現のために、人権の尊重と働きやすい職場環境の確保は重要なテーマであると考えております。

このような中、当社をご利用されるお客様の一部の方から、暴行・暴言や威圧的な行動、過度な謝罪要求や不当な要求等、カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられます。これらの行為は、当社従業員の尊厳を傷つけるだけでなく、他のお客様へ本来提供すべき安全で良質なサービスの提供を妨げる行為でもあります。

このため、「首都圏新都市鉄道株式会社カスタマーハラスメント対応基本方針」（以下、「本方針」といいます。）を定めました。

本方針は、お客様から当社従業員に対してカスタマーハラスメントがあった場合の当社の姿勢と対応を示すものです。また、当社においても他の事業者の就業者をはじめとする、全てのステークホルダーに対して当社がカスタマーハラスメント行為を行わないことを示すものでもあります。

1. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

お客様のクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動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って、当該手段・態様により従業員の人権が侵され、または就業環境が害されるおそれのあるもの、または当社の業務を不当に妨げるものをいいます。

2. カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為の例

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - ・威圧的な言動、土下座の要求
 - ・継続的・執拗な言動
 - ・拘束的言動（不退去、居座り、監禁）
 - ・差別的な言動、性的な言動、つきまとい、セクシュアルハラスメント行為
 - ・従業員個人に対する攻撃、要求、権利侵害
 - ・従業員の個人情報等のSNSやホームページ等への投稿（写真、音声、映像の公開）
 - ・当社または従業員の信用を棄損させる行為
 - ・不合理または他のお客様等との公平性を欠くサービス提供等の要求
- ※ 上記は一例であり、これに限りません

3. カスタマーハラスメントに対する当社の姿勢

当社は、お客様からのクレーム・言動への対応の中で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、それ以降のお客様への対応を中止またはお断りする場合があります。また、必要に応じて、警察への通報や弁護士への相談等の措置を講じ、厳正に対処いたします。

4. 当社内での取り組み

- ・本方針による対応姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメント対応手順の策定
- ・従業員教育・研修の実施
- ・従業員のための相談・報告体制の整備
- ・自社の従業員がカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員を啓発します。

首都圏新都市鉄道株式会社
代表取締役社長 渡邊 良

以上