別 紙

NEXCO 西日本グループ
カスタマーハラスメントに対する基本方針

NEXCO 西日本グループは、「高速道路の安全・安心を最優先に、高速道路の進化に挑み続け、地域の発展と豊かな未来の実現に貢献します」というグループ理念のもと、高速道路の安全・安心の確保と、さらに満足度の高い機能・サービスの提供を行うべく事業を展開しております。

これからもお客さまのご意見・ご指摘に、真摯に、かつ誠実に向き合い対応してまいります。

しかしながら、一部のお客さまからの社員に対する悪質なクレーム・言動により、職場環境の悪化を招く事案が発生しております。

当社グループとしては、社員が、心身共に健康で安心して働ける職場環境を確保するとともに、社員に対する悪質なクレーム・言動に対しては、毅然と行動し、組織的に対応することが必要であるとの考えから、「NEXCO 西日本グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さま又は第三者などからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、NEXCO 西日本グループ社員などの職場環境が害されるもの。

2. カスタマーハラスメントの対象となる行為例

・身体的な攻撃(暴行、傷害)

・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)

・威圧的な言動

・土下座の要求

・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動

・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、要求

・当社の事業と全く関係のない要求

・正当な理由のない金銭補償の要求

・正当な理由のない謝罪の要求

・正当な理由なく、自宅への訪問や、業務時間外の応対を求める行為　　など

3.カスタマーハラスメントへの対応

(1) NEXCO西日本グループは、カスタマーハラスメントから社員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に会社として適切な判断や対応ができる体制を整備します。 また、カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、社員に必要な教育を行うとともに、カスタマーハラスメントを受けた社員の心身両面のケアに努めます。

(2) カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、社員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じて、サービス又はお客さま対応を中止します。更に、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士などの専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応いたします。