

カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人鉄道総合技術研究所(以下「鉄道総研」といいます。)は、鉄道事業者、行政機関、共同研究先、委託元・委託先、取引先、見学者、近隣住民その他鉄道総研の事業に関係する皆さま(以下「お客さま等」といいます。)から寄せられるご意見、ご要望及び苦情は、研究開発事業をはじめ事業運営の改善につながる重要な情報として、丁寧かつ真摯に受け止めます。

一方で、お客さま等による社会通念上許容される範囲を超える要求又は言動は、役員、職員及びその他鉄道総研の指示を受けて業務を行う者(以下「職員等」といいます。)の人格及び尊厳を傷つけ、心身の安全及び就業環境を害するほか、業務の適正な遂行を妨げ、鉄道総研の公益的使命の実現に影響を及ぼす重大な問題です。

鉄道総研は、正当なご意見、ご要望及び苦情には誠実に対応するとともに、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応し、職員等を守り、安全で働きやすい就業環境を確保するため、本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる次の三つの要素を全て満たす言動を、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

- ① お客さま等の言動であること。
- ② 職員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること。
- ③ 当該言動により、職員等の就業環境が害されること。

お客さま等には、現在又は将来において鉄道総研の事業に関係を有する方を含みます。また、言動は対面に限らず、電話、電子メール、オンライン会議等での言動も対象となります。

2. カスタマーハラスメントへの対応

- ・ 事実関係を確認し、合理的かつ理性的な対話による解決に努めます。
- ・ カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応者の交代、対応時間・場所・方法の指定、書面による連絡への限定、警告又は対応の中止等の必要な措置を講じます。
- ・ 言動が継続する場合又は特に悪質と判断した場合は、施設への立入り、対応、取引等をお断りすることなどがあります。

- ・ 暴力、脅迫や業務妨害その他犯罪に該当するおそれがある場合又は悪質な場合は、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

3. 職員等を守るための取組

- ・ 相談・報告体制を整備し、周知します。
- ・ 職員等に必要な教育・研修を実施し、組織的に対応します。
- ・ 相談者及びお客さま等のプライバシーを保護し、相談、報告又は事実確認への協力等を理由とする不利益な取扱いを行いません。
- ・ 被害を受けた職員等に対し、心身の状態に応じた必要な配慮を行います。
- ・ 事案の原因及び背景を検証し、業務改善及び再発防止につなげます。

4. 職員等によるカスタマーハラスメントの防止

鉄道総研の職員等は、お客さま等の人格及び尊厳を尊重し、その業務に関してカスタマーハラスメントに該当する言動を行いません。

鉄道総研は、そのために必要な周知、教育及び指導を行います。