

北九州モノレール カスタマーハラスメントに対する基本方針

■ はじめに

北九州高速鉄道株式会社では、北九州都市圏の公共交通ネットワークを支える公共交通手段として、安全・正確・快適な運行を継続し、お客さまにとって満足度の高い交通サービスの実現を目指します。また、お客さまからの貴重なご意見やご要望は、丁寧かつ真摯に対応し、業務改善やサービスの向上に努めてまいります。

一方で、公共交通機関をご利用されるお客さまの一部には、暴行、脅迫、侮辱的言動、不当な要求等の「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、喫緊の社会問題となっています。これらの行為は、従業員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害し、サービスの低下を招くとともに、周囲のお客さまにもご迷惑をおかけする事態にもつながり、社会的に許されない行為です。

そこで、当社はカスタマーハラスメントに該当する行為に対し毅然とした対応を行い、従業員一人ひとりの人権を守り、心身ともに健康で安心して働くことのできる職場環境を整えることが、お客さまへの良質なサービス提供につながるものと考え、この度「北九州モノレール カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

■ カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのご意見・ご指摘のうち、不法行為に該当する行為およびこれにつながるおそれのある行為、また義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為により、従業員の就業環境が害されるもの。

■ カスタマーハラスメントに該当する行為の例

行為の種類	具体的行為例
身体的、精神的な攻撃	殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力行為 侮辱、暴言、差別などの人格否定につながる行為
威圧的言動	恫喝、罵声、脅迫、土下座の要求などの言動 反社会的勢力とのつながりを示唆した脅し
業務に支障を及ぼす行為	長時間の拘束や度重なる電話やメール等での連絡 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障が出る行為 不退去、度重なる訪問行為
不当な要求	正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求 正当な理由のない謝罪の要求 従業員に対する解雇等の処罰の要求
プライバシーの侵害	従業員のプライバシーを侵害する行為 従業員が制止したにもかかわらず撮影、録画、録音する行為 従業員個人への攻撃、要求
セクシャルハラスメント行為	従業員への身体接触や卑猥な言動等の行為 従業員個人へのつきまとい行為
会社や社員の信用を棄損する行為	SNS への虚偽の投稿、従業員への誹謗中傷など
その他不当な言動	従業員を守る観点から悪質性が高いと判断する言動

■ カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと判断される言動を認められた場合は、従業員を守るために毅然とした対応を行い、必要によりサービスの提供やお客さま対応を中止します。また、悪質なものをや犯罪行為と判断した場合は、速やかに警察や弁護士等の外部機関と連携し、法的措置等も含め厳正に対応いたします。

■ 会社としての取組み

カスタマーハラスメントを防止し、従業員の安全を確保するために会社として以下の取組みを行います。

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- カスタマーハラスメントへの対応方法等を定め、従業員に必要な教育を行い、適切な対応方法を周知します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、従業員が相談できる体制を整備します。
- 必要に応じて外部の専門機関と連携し、適切な対応を図ります。

2026年4月1日
北九州高速鉄道株式会社