

広島電鉄及び広電グループにおけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 9 月 1 日制定

広島電鉄株式会社

芸陽バス株式会社

はじめに

広島電鉄及び広電グループでは、安全・安心で信頼されるサービスが提供できるように日々の業務に取り組むとともに、お客さまのご意見・ご指摘にも真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

一方で質の高いサービスを提供するためには、従業員の人権を守り、心身ともに健康で安心して働ける環境づくりも必要であると考え、万が一お客さまからの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動、行動があった場合には、従業員を守り、お客さまとの健全な関係を維持するために、毅然とした態度で対応いたします。

そのため、従業員が安心してお客様へサービスを提供できるよう「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・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、労働者の就業環境が害されるもの。(2022 年 2 月、厚生労働省公表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より抜粋)

該当する行為の例

- 身体的または精神的な攻撃
(例：暴行、傷害、脅迫、中傷、侮辱、暴言 等)
- 威圧的な言動
(例：恫喝、罵声、暴言、反社会的勢力との関連をほのめかす脅し 等)
- 拘束的な行動
(例：不退去、居座り、監禁 等)
- 土下座の要求
- 業務に支障を及ぼすような行為
(例：長時間の拘束や過度・執拗な電話やメール等、同じ説明の繰り返しの要求 等)
- 差別的な言動、性的な言動
(例：従業員への身体接触や卑猥な言動 等)
- 従業員個人への攻撃や不当な要求

- プライバシーを侵害する行為
(例：従業員の個人情報を SNS やインターネット等へ投稿、誹謗中傷、本人の同意のない音声・画像の公開 等)
- 不合理または過剰な商品の交換、サービス、金銭補償、謝罪の要求
- その他、社会通念上、不当と認められる言動

カスタマーハラスメントへの対応

社外対応

- カスタマーハラスメントと判断される言動を確認した場合は、お客さま等への対応を中断、お断りさせていただくことがあります。
- 悪質なケースや犯罪行為と判断した場合には、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含めて組織として厳正に対応させていただきます。

社内対応

- カスタマーハラスメントに対し、従業員への教育、啓発を行います。
- カスタマーハラスメントに対し、迅速かつ適切に対応できるよう社内体制を整備いたします。
- 従業員向け相談窓口を設置し、被害時の心身ケアや再発防止に努めます。
- 従業員自身が取引先等に対してカスタマーハラスメント行為を行わないよう、教育や啓発活動を推進します。

お客さまへのお願い

広島電鉄および広電グループは、「広島ワクワクを創造する」をパーパスとし、地域社会の持続可能な発展に貢献するとともに、お客様とともに成長する企業を目指しております。従業員が安心してお客様対応ができる職場環境づくりのため、カスタマーハラスメント防止への取り組みにご理解・ご協力をお願いいたします。