

2024年12月18日

西武グループ カスタマーハラスメント対応方針に則り 西武鉄道におけるカスタマーハラスメント対応を強化します

西武鉄道株式会社（本社：埼玉県所沢市、社長：小川 周一郎）では、株式会社西武ホールディングスより本日公表された「西武グループ カスタマーハラスメント対応方針」に則り、カスタマーハラスメントに該当する行為への対応策を強化してまいります。なお、当社はこれまでも、西武鉄道および西武鉄道ガバナンスの従業員向けにカスタマーハラスメント対応に関するガイドラインを制定（2023年10月）し、社内向けに対応方法の啓発を行うなどの取り組みを行ってまいりました。今後もカスタマーハラスメントに対し毅然とした対応を行うとともに、従業員が安心して働ける環境を整えることで、お客さまに安全、快適なサービスが提供できるよう努めてまいります。

取り組みに関する詳細は以下のとおりです。

西武鉄道のカスタマーハラスメントに対する取り組みは以下 URL からご覧いただけます。

<https://www.seiburailway.jp/customerharassment/>

《駅での新たな取り組み》

1. 音声録音機能付き防犯カメラ

■概要

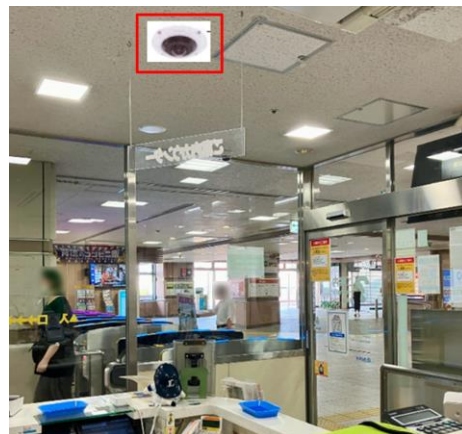
全方位カメラをターミナル駅のオープンカウンター等の窓口の天井面に設置し、映像の録画と合わせて周囲の音声を録音します。

■設置時期

2025年3月を予定しております。

■設置駅

池袋駅、練馬駅、所沢駅、
西武新宿駅、高田馬場駅を予定しております。



2. ボディカメラ

■概要

従業員に対するカスタマーハラスメントや犯罪行為等の記録を残すため、ボディカメラを配備し必要に応じて駅係員が胸部等に装着して使用します。

なお、ボディカメラ使用中は、カメラで録画していることがわかるよう表示を行います。

■配備時期

2025年3月を予定しております。

■配備駅

82駅を予定しております。



■その他

- ・撮影した映像、音声データは厳正に管理し、従事員に対するカスタマーハラスメントや犯罪行為等が発生した場合にのみ使用します。
- ・取得した映像、音声データは、一定期間保存後消去します。

《駅ナカ・コンビニ「トモニー」での取り組み》

1. 音声録音機能付き防犯カメラ

■概要

トモニー全店舗（2020年10月以降順次）に音声録音機能付き防犯カメラを設置しており、映像の録画と合わせてレジ付近の音声を録音しています。

2. スタッフの名札表記変更

■概要

2024年12月よりカスタマーハラスメント対策として、スタッフが着用する名札表記を本名または仮名のいずれかを選択できる制度を導入しています。これにより、カスタマーハラスメント対策だけでなく、働きやすい職場環境を整備しています。

◇お客さまのお問合せ先

西武鉄道お客さまセンター TEL. 0570-005-712

音声ガイダンスのご案内により、メニューをお選びください。

[営業時間 全日 9:00~17:00 (12/30~1/3 を除く)]

以上