

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 策定の目的

当社は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より満足度の高いバス輸送サービスを提供することを心掛けています。

一方で、一部のお客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、脅迫、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招くほか、バスの安全輸送にも悪影響を及ぼしかねない由々しき問題です。

そのため、従業員の安全確保と人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応する必要があると考え、当社がカスタマーハラスメントに対応するための指針を次のとおり策定します。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、要求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、従業員の就業環境が害されるもの。

3. カスタマーハラスメントの具体例

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言
- ・差別的、威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・わいせつな言動、セクシュアルハラスメント行為
- ・盗撮、つきまとい、ストーカー行為
- ・不合理または過剰なサービスや対応の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪等の要求
- ・長時間の電話や居座り、執拗な言動等による時間的・場所的拘束
- ・クレーム等の詳細が分からない状態でお客様の自宅に呼びつける等の職務外拘束
- ・従業員に対する撮影、録音、録画
- ・SNS やインターネット上での従業員の写真、音声、映像、その他個人情報等の公開、従業員に対する誹謗中傷

4. 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クレーム・言動が認められた場合は、企業として従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりお客様等への対応を中止します。

さらに、悪質なものと判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

5. 社内における取組

カスタマーハラスメント対応について、従業員へのサポート体制を構築します。