

カスタマーハラスメント対応基本方針

制定 2025年4月16日

標題の件、バス事業におけるカスタマーハラスメントは、バスの安全輸送にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題として捉え、顧客等から著しい迷惑行為による被害を防止するための取り組みとして、予めカスタマーハラスメントの判断基準を明確にしたうえで、社内の考え方を統一し適切に対応するための対応基本方針を下記の通り定めます。

1. 対応基本方針

当社は、お客さまに対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、「安全・安心・快適なサービス」を提供し、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ます。一方で、一部のお客さま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、セクシャルハラスメント等、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ゆゆしき問題であると考えます。私たちは、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、お客さまに対し誠意を持って対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

お客さまからこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には警察、外部の専門家（弁護士など）と連携し組織的に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、顧客等からのクレーム・言動のうち、その要求の内容が妥当性に照らして、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行為を指します。

3. カスタマーハラスメントの判断基準

- (1) お客さま等の要求内容に妥当性があるか。
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当か。

①お客さま等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求内容が、当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

②要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例

- ・ 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）

- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的（繰り返し）執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行為（不退去・居座り・監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃・要求

4. カスタマーハラスメント具体的事例

- （１）長時間にわたる従業員の拘束、居座り、長時間の電話。
- （２）電話やメールで理不尽な要求を繰り返す。または面会を求める。
- （３）大きな怒鳴り声をあげる「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。
- （４）殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。
- （５）脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する、無断で従業員を撮影する等といった、従業員を怖がらせるような行為をとる。または「対応しなければ株主総会で糾弾する」「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等、ブランドイメージを下げるような脅しをかける。
- （６）正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする。お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。
- （７）クレームの詳細が分からない状態で、職場外であるお客さま等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。
- （８）インターネット上で名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲出する。
- （９）従業員の身体に触る待ち伏せする、つきまとう等の性的な行為、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

5. 当社における取り組み

- ・従業員への基本方針の周知
- ・悪質なクレーム内容の理解（正当なクレームとの相違）
- ・具体的な対応方法や手順等の策定
- ・従業員への教育や研修の実施
- ・従業員への配慮措置として相談等の体制強化

以 上