カスタマーハラスメントに対する基本方針

南越後交通バス株式会社

はじめに

当社は、バス事業を通じて地域社会に貢献するため、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、安全・安心で満足度の高い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き、安全・安心なサービス提供にも悪影響を及ぼしかねません。

私たちはこれからもお客様に対しては誠意をもって真摯な対応に努めてまいりますが、万一、従業員の安全や人格、尊厳が脅かされるような要求や言動に対しては、毅然とした対応のもと、従業員一人ひとりを守っていくことが企業の責任であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり策定しました。

１．カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・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、従業員の就業環境が害されるもの。

２．対象となるカスタマーハラスメントの例

① お客様の要求の内容が妥当性を欠くもの（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
- ・要求の内容が、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（例）

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- ・威圧的な行動（大きな声をあげる、怒鳴る、物をたたく等）
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の拘束、長時間の電話等）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求、個人情報等の SNS 等への投稿、誹謗中傷
- ・不相当な商品交換金銭補償、謝罪の要求

３．カスタマーハラスメントへの対応

お客様からカスタマーハラスメントを受けた際は、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当社は組織として毅然とした対応をいたします。その場合、当社と当社の従業員を守るため、以下の措置を取らせていただくことがあります。

- ・商品・サービス提供の中止
- ・当該カスタマーハラスメントを行うお客様への応対の中止

また、必要に応じて、警察や弁護士等と連携し、損害賠償を含めた法的措置を含めた対応をいたし ます。

令和８年１０月１日