

淡路交通株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社では「安全は全てに優先する」という基本理念のもと、お客様に「安全」と「安心」を提供し、「快適」に目的地までお送りすることを使命として日々業務に取り組んでおり、その実現に向け、より満足度の高いバス輸送サービスの提供を目指しております。

お客様からお寄せいただくご意見・ご要望につきましては、これを真摯に受け止め、サービス向上につながるような継続的な改善に努めておりますが、残念ながら一部のお客様から、従業員の人権を侵害するような暴言、威圧的な言動、脅迫、不当・過剰な要求など、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為を受けることがあります。

これらの行為は、当社従業員の尊厳を傷つけるだけでなく、安全運行にも重大な影響を及ぼしかねないものであり、決して看過することはできません。

当社は、これらの行為から従業員を守り、その人権を尊重するとともに、心身ともに健康で安心して働ける職場環境を確保することが、満足度の高いバス輸送サービスの継続的な提供につながるものと考え、本基本方針を策定することといたします。

1. 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、お客様からのご意見・ご要望・苦情全てを指すものではありません。その要求内容に妥当性を欠き、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、それにより従業員の就業環境が害される行為をいいます。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

行 為	具 体 例
身体的・精神的な攻撃	・殴る、蹴る、腕をつかむ、物を投げつける等の暴力行為 ・セクシャルハラスメント、パワーハラスメント等に該当する言動 ・侮辱的、差別的な発言、人格否定につながる言動等
威圧的・脅迫的な言動	・暴言、恫喝、罵声、名誉毀損等の言動 ・土下座の要求等
プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動	・従業員のプライバシーを侵害する行為 ・従業員を無断で撮影、録画、録音する行為 ・セクシャルハラスメント、パワーハラスメント等に該当する言動 ・会社や従業員の信用を毀損させる内容、従業員の個人情報 の SNS 等への投稿等
継続的・執拗な言動	・度重なる電話やメールでの連絡 ・何度も同じ説明を求める等の業務に支障を及ぼす行為等
拘束的な言動	・一定時間を超える拘束（電話・対面） ・事務所や店舗、車両での長時間にわたる（または亘る）不当な居座り行為等
正当な理由のない要求	・正当な理由のない金銭補償、謝罪、特別扱い、代替輸送、業務時間外の対応を求める等の要求等

※上記の記載は例示であり、これらの行為や具体例に限られるものではありません。

※厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じることと致します。

3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・お客様等の行為がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、従業員を守ることを最優先に、毅然とした対応を行い、必要に応じて商品・サービスの提供やお客様対応を中止します。
- ・行為が悪質と判断した場合には、警察や弁護士などの適切な機関・専門家と連携し、法的措置も含め厳正に対処します。

4. 従業員への対応

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法およびその手順を定め、従業員に必要な教育・研修を実施します。
- ・従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合、会社として適切な対応ができる体制を整備するとともに、当該従業員の心身のケアに努めます。
- ・自らが取引先等に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員を啓発・教育します。

以 上