

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1. 基本方針

当社は、お客様の信頼や期待に応えるため、安全・安心で満足度の高いサービスを提供することを心がけ誠意をもって対応し、お客様から寄せられるご意見・ご要望については真摯に受け止め、サービスの向上に努めます。

一方で、当社をご利用される一部のお客様や地域住民の方々など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など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、安全輸送にも悪影響をおよぼしかねない由々しき問題です。

今後、当社の運転士をはじめとする従業員の安全確保と人権を尊重するため、従業員がこれらの要求や言動を受けた際は、必要に応じた警察への通報等毅然とした態度で対応するとともに、上長等への報告・相談を促し、事態を把握した場合には組織的に対応します。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

お客さま(お取引先を含む)からの要求・言動のうち、そ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・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態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に該当すると考えられる行為の例

- 1) 身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- 2) 威圧的な言動、土下座の強要
- 3) 継続的、執拗な言動
- 4) 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 5) 差別的な言動、セクシュアルハラスメントに該当する言動
- 6) 従業員個人への攻撃、要求
- 7) 従業員個人のプライバシーの侵害に該当する言動  
(無断で従業員を撮影・録画・録音する行為、SNS 上での公開や誹謗中傷)
- 8) 不当な商品交換、金銭補償、謝罪の要求

以上