

## 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ています。

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、バスの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

お客様等の要求や言動のうち、その要求の内容の妥当性に照らして、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、運転士をはじめとする従業員の就業環境が害されるもの、または当社の業務を不当に妨げるものをいいます。

### 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要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 当社が提供するバス輸送・サービス等に瑕疵・著しい過失が認められない場合
- ・ 当社が提供するバス輸送・サービス等が要求内容と関係がない場合

#### 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

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- ・ 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
  - ・ 謝罪の要求(土下座を除く)
  - ・ 継続的な(繰返される)、執拗な(しつこい)言動
  - ・ 拘束的な言動(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
- (要求内容が著しく妥当性を欠くもの)
- ・ 商品交換の要求
  - ・ 金銭補償の要求