

当社は、公共交通機関としての使命である安全の確保を最優先に考え、お客様のニーズに合わせたサービスを提供することによって、お客様からの期待に応えられるよう努めております。

今後ともお客様からのご意見・ご要望に対して、真摯に対応するとともに当社社員の人権を守り、安心して働くことができる職場環境を整備するために「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

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、要求内容の妥当性が認められないもの、または妥当性がある場合でも、その手段・態様が過剰・威圧的・継続的・拘束的であり、社員の心身の安全、尊厳、就業環境を損なうおそれがあるもの。

2. カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為

- ・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）
- ・威圧的な言動、土下座の要求
- ・継続的・執拗な言動
- ・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（セクシャルハラスメント行為）
- ・社員個人に対する攻撃、要求
- ・社員の個人情報等の SNS やホームページ等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・当社又は社員の信用を棄損させる行為
- ・不合理又は他のお客様等との公平性を欠くサービス提供等の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

3. カスタマーハラスメントに対する当社の姿勢

当社は、お客様からの言動への対応の中で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、それ以降のお客様への対応をお断りいたします。また、必要に応じて、警察への通報や弁護士への相談等により厳正に対処いたします。

4. 当社内での取組

- ・対応姿勢の明確化、社員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応マニュアルの策定
- ・社員教育・研修の実施
- ・社員のための相談窓口の設置や報告体制の整備

以上