

カスタマーハラスメント対応方針

1. はじめに

くしろバス株式会社は、旅客自動車運送事業を通じて、お客様に安全で快適な輸送サービスを提供することを使命としており、お客様からの貴重なご意見やご要望を真摯に受け止め、旅客サービスの向上に努めております。

一方で、お客様からのご意見やご要望の中には、社会通念上相当な範囲を超えた従業員への人格を否定する言動や脅迫的な発言など、従業員の尊厳を傷つけ、業務遂行に支障をきたす行為も発生しております。

このような不当・悪質なクレーム、いわゆるカスタマーハラスメントは、従業員の心身の健康を損なうだけでなく、安全な運行の妨げとなり、ひいてはお客様全体のサービス低下や安全な輸送が達せられない事態に陥ることにも繋がりがかねません。

当社は、このようなカスタマーハラスメントから従業員を守り、安全で快適なサービスを提供し続けるために、以下の基本方針に基づき、組織として毅然とした対応を行うことといたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針において、カスタマーハラスメントとは、お客様からのクレーム・言動のうち、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、従業員の勤務環境もしくは安全な輸送が害される恐れのあるものと定義します。

具体的には、サービス等への改善を求める正当なクレームがある一方で、過剰な要求を行ったり、サービスに不当な言いがかりをつける悪質なクレーム、または事実関係ならびに当社の過失の有無を確認せずに謝罪や要求等をもとめられる場合などが含まれます。

当社は、このような不当なクレームや苦情において、業務遂行に著しく支障をきたす場合、お客様等からの著しい迷惑行為として、これをカスタマーハラスメントと捉えます。

3. 基本方針

当社従業員は、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、より満足度の高いバス輸送サービスを提供することを心がけます。

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くほか、バスの安全輸送にも悪影響を及ぼしかねないゆゆしき問題です。

今後、バス運転者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、これらの要求や言動に対しては、お客様に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からのこれらの行為を受けた際は、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組織的に対応します。

4. カスタマーハラスメントに該当する行為・例

顧客からのクレーム・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、バス運転者をはじめとする従業員の就業環境が害されるもの。

- ① 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ② 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ③ 威圧的な言動

- ④ 土下座の要求
- ⑤ 謝罪の要求(土下座を除く)
- ⑥ 継続的な(繰返される)執拗な(しつこい)言動
- ⑦ 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ⑧ 差別的な言動
- ⑨ 性的な言動
- ⑩ 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)
- ⑪ 商品交換の要求
- ⑫ 金銭保証の要求

5. カスタマーハラスメントへの対応

- ① 【従業員の報告】お客様から前項に該当するような言動を受けた場合、従業員は速やかに上長に報告します。
- ② 【組織としての情報共有と対応】上長は、報告を受けた事案について、事実確認を行うとともに、必要に応じて関係部署と情報共有し、組織として対応を検討します。
- ③ 【警告】カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為に対しては、状況に応じて、お客様に対して警告を行います。
- ④ 【対応の中止】警告後も改善が見られない場合や、悪質な行為と判断される場合には、お客様への対応を中止することがあります。
- ⑤ 【警察・顧問弁護士への相談】悪質と判断される場合には、速やかに警察へ通報する、顧問弁護士に相談するなど、法的処置を含めた対応を検討します。
SNS・インターネット上での被害については、掲載先のホームページ等の運営者(管理人)に削除を求め、投稿者に対して損害賠償等を請求する必要がある場合は、必要に応じて顧問弁護士に相談しつつ、発信者情報の開示を請求する場合があります。
名誉棄損等について、刑事対応が必要な場合には顧問弁護士や警察への相談等を検討します。

6. 管理監督者の責任

管理監督者は、従業員が安心して業務に取り組めるよう、カスタマーハラスメントに関する相談に適切に対応するとともに、関係する機関と連携し、適切な処置を講じる責任があります。

7. 周知・広報

本方針は、全従業員に周知するとともに、お客様に対しても適切な方法で広報を行います。

制定:2025年9月1日
くしろバス株式会社