

カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

柏崎交通株式会社

1. 策定の目的

当社は、「安全運転・安全運行」という経営方針のもと、お客様にご満足いただける、安全で安心なサービスを提供し続けることを目指し、日々の業務に取り組んでおります。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善、品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の言動の中には、従業員に対する暴言、従業員の尊厳を傷つけるといったカスタマーハラスメントに該当する行為も確認しております。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供に支障を及ぼしかねない重大な問題であります。

当社は、従業員の安全な就業環境を確保することで、安心して業務に取り組むことが可能となり、お客様に満足いただけるサービスの提供が実現できると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質、その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

■要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・そもそも要求に理由がない、又は商品・サービス等と全く関係のない要求、等
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求、等
- ・不当な責任者による謝罪の要求、等
- ・不当な代替輸送の要求、等
- ・不当な損害賠償の要求、等

■手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要、等）
- ・威圧的な言動（「マスコミ等に通報する」「SNS等に投稿する」との主張、等）
- ・継続的、執拗な言動（不当な内容の長時間及び連日の電話、等）
- ・拘束的な言動（不退去、車内・社内における長時間の居座り、監禁、等）
- ・安全運行を妨害する行為、等

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 対外的な取り組み

- ・お客様の言動や要求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は、毅然とした態度で対応し、従業員を保護するため、必要に応じてそれ以降のお客様への対応を中止させていただきます。
- ・お客様の言動や要求が悪質なものである場合や犯罪性が認められる場合は、必要に応じて警察への通報や弁護士等と連携し法的措置を講じるなど、厳正に対処いたします。

(2) 社内での取り組み

- ・本方針によって当社の姿勢を明確にし、周知します。
- ・カスタマーハラスメント発生時における相談体制、および対応手順を定めます。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員が心身に不調をきたさないよう、従業員のケアに努めます。

4. お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案はなく、当社のサービスをご利用いただいておりますが、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為を確認した場合は、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。

柏崎交通として、今後もお客様とよりよい関係を構築し、質の高いサービスの提供に尽力してまいりますので、引き続きのご協力をお願いいたします。

以上