

カスタマーハラスメント対応方針

秩父鉄道観光バス株式会社

◇方針

秩父鉄道観光バス株式会社は、「安全はすべてに優先する」を基本理念として、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掛けております。

しかしながら、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、セクシャ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、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いたします。

残念ながらお客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上司等に報告・相談することを奨励し、相談があった際には組織的に対応いたします。

◇カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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、バス運転士をはじめとする従業員の就業環境が害されるもの。

◇カスタマーハラスメントの例

- ・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、恫喝)
- ・過度な謝罪要求(土下座の要求)
- ・継続的・執拗な言動(要求の過度な繰り返し、何度も同じ説明をさせるなど)
- ・拘束的言動(不退去、居座り、監禁、電話・対面での長時間の拘束)
- ・差別的な言動、性的な言動、つきまとい
- ・従業員個人に対する攻撃、要求、権利侵害
- ・従業員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿(写真・音声・映像の公開)
- ・当社グループまたは従業員の信用を毀損させる行為
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償、返品・返金、謝罪の要求
- ・不合理また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

※上記は一例でこれに限りません。

◇カスタマーハラスメントに対する当社の対応

お客様等からのカスタマーハラスメントに該当する言動や要求が行われた場合は、それ以降のお客様等への対応をお断りさせていただきます。また、必要に応じて警察への通報や外部専門家(弁護士等)への相談等の措置を講じ厳正に対応いたします。

◇当社における取組

- ・本方針による対応姿勢の明確化、従業員への周知・啓発・研修実施
- ・対応手順の策定
- ・従業員のための相談報告体制の整備

以上