

関東自動車株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

私たちは「地域の皆様の足」として、安全・安心な輸送サービスを提供することを使命としています。従業員が心身ともに健康で、誇りを持って業務に邁進できる環境を整えることが、結果としてお客様への最高のサービス提供に繋がると考えております。

近年の社会情勢を鑑み、万が一お客様からの過度な要求や不当な言動があった際、組織として適切に対応するため、本方針を策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様からの要求のうち、「要求の内容に妥当性を欠くもの」または「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」をカスタマーハラスメントと定義します。

【具体的な該当行為の例】

(1) 身体的な攻撃

暴行、傷害、不当な拘束、突き飛ばし等。

(2) 精神的な攻撃

脅迫、大声での罵声、人格を否定する言動、侮辱、SNS 等への誹謗中傷。

(3) 威圧的な行動

土下座の強制、長時間にわたる拘束（居座り・電話）、他のお客様を巻き込む騒乱。

(4) 過剰な要求

無償提供の強要、運行規定に反する無理な乗降・経路変更の要求、金銭賠償の執拗な要求。

(5) 差別・性的言動

従業員に対する性的な嫌がらせ、人種・障害などに関する差別的発言。

2. 社内対応方針

対象となる行為が発生した場合、以下の通り毅然とした対応を行います。

(1) サービスの停止

運行中、または営業窓口においてカスハラ行為があった場合、安全確保のため直ちにサービスを中断し、降車や退去を求める場合があります。

(2) 組織的対応

現場の従業員個人に対応を任せず、管理職や本社担当部が連携して組織的に対応します。

(3) 証拠の記録

ドライブレコーダーの映像・録音・目撃証言などを記録し、客観的な事実確認を行います。

(4) 関係機関との連携

悪質なケースや緊急を要する場合は、直ちに警察に通報し、弁護士と相談の上、法的措置（民事・刑事）を検討します。

3. 従業員へのケア

- カスハラ被害を受けた従業員のメンタルヘルスカケアを最優先します。
- 再発防止に向けた社内研修を実施し、適切な対処マニュアルを整備します。

4. お客様へのお願い

私たちは、お客様からの建設的なご意見やご要望には、誠心誠意お応えしてまいります。しかしながら、本方針に該当する行為が見受けられた場合には、やむを得ず対応をお断りし、今後のご利用を制限させていただくことがございます。

すべてのお客様に、安全で快適なバスにご乗車いただけますよう、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。