

カスタマーハラスメント対応基本方針

株式会社四万十交通

1 基本的な考え方

株式会社四万十交通は、地域の暮らしを支える路線バスや、お出かけをお手伝いする貸切バスを通じて、安全で安心してご利用いただける交通サービスの提供に取り組んでいます。お客様からいただくご意見・ご指摘を、運行や接遇を見直す大切な声として受け止め、誠実に対応します。

安全な運行を続けるためには、乗務員をはじめとする社員が、落ち着いて業務に取り組める環境が欠かせません。当社は、社員の尊厳や安全を損なうカスタマーハラスメントを容認せず、会社として社員を守ります。

2 判断の考え方

当社の事業に関わるお客様やお取引先などの言動で、業務の性質やその場の状況に照らし、社会通念上許容される範囲を超え、社員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントといいます。窓口や車内での言動のほか、電話・メール・SNS等によるものも含まれます。

判断にあたっては、申出の内容、言動の程度・頻度・継続時間、対応の経緯、当社に改善すべき点があるかなどを総合的に確認します。

正当なご意見や苦情、障害のあるお客様からの合理的配慮を求めるお申出は、カスタマーハラスメントとして扱いません。お客様の権利を尊重し、障害の特性等にも配慮して対応します。

3 主な行為の例

- ・ 殴る、蹴る、物を投げるなどの暴力や、車両・設備を故意に壊す行為。
- ・ 脅し、人格を否定する暴言、威圧的な叱責、差別的な発言、土下座の強要。
- ・ 社員への性的な言動、望まない身体接触、つきまとい、待ち伏せ。
- ・ 正当な理由のない金銭・特別扱いの要求や、社会通念上過剰な謝罪・社員の処分の要求。
- ・ 必要な説明を行った後も不当な要求を繰り返し、長時間の電話や居座りなどで業務を妨げる行為。
- ・ 運転中の乗務員に詰め寄る、身体や運転装置に触れるなど、安全運行を妨げる行為。
- ・ 速度超過、危険な場所での乗降、貸切運行で必要な休憩の省略など、安全上・法令上認められない運行の要求。
- ・ 社員の私生活に関する情報の開示の強要、SNS等での名誉・プライバシーを侵害する投稿、撮影・録音を用いた脅迫。

これらは一例です。個別の状況を確認し、前項の考え方に基づいて判断します。

4 発生時の対応

お客様と社員の安全確保を最優先に、乗務員などの担当者だけに対応を任せず、営業所・本社が連携して状況を確認し、対応します。

カスタマーハラスメントに該当する場合は、原則として言動をやめていただくよう説明・注意します。改善が見られない場合は、電話・面談などの対応を終了し、必要に応じて以後の連絡方法等を指定することがあります。

暴力などにより危険が迫っている場合は、事前の注意にかかわらず、対応の中断や警察への通報などを行います。悪質な行為には、弁護士等とも連携し、法的措置を含めて対応します。

運送の引受け・継続をお断りする場合は、関係法令および当社の運送約款に基づいて判断し、お客様の安全に配慮します。

正確な事実確認と安全確保のため、必要に応じて対応内容を記録し、録音・録画を行うことがあります。取得した情報は、関係法令に従い適切に管理します。

5 社内で進める取組

本方針を全社員に周知し、次の取組を進めます。

- ・社員が相談・報告できる窓口を明確にし、責任者へ速やかにつなぐ体制を整えます。
- ・判断の考え方と対応手順を共有し、乗務員を含む社員への教育を行います。
- ・被害を受けた社員の心身の状態に配慮し、必要な支援や業務上の措置を行います。
- ・相談者・関係者のプライバシーを守り、相談や事実確認への協力を理由に不利益な取扱いをしません。
- ・事例を振り返って再発を防ぐとともに、社員がお取引先等に同様の行為をしないよう教育します。

6 お客様へのお願い

当社は、これからもお客様の声に耳を傾け、地域の皆様とともに安心して利用できるバスを守ってまいります。安全な運行と円滑なご案内のため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。