

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■ はじめに

長崎バスは、法令順守はもとより、お客様に対して安全・安心な運行を提供し、より満足度の高いサービスを目指して日々の業務に取り組んでおります。

また、『もっと便利で、もっと身近な長崎バス』の実現に向けて、引き続き、お客様からのご意見・ご要望に対して真摯に対応してまいります。

しかしながら、一部のお客様からの常識の範囲を超えた言動、要求、脅迫等も見受けられます。そのような行為は、社員の尊厳を傷つけるものであり、働きやすい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由々しき問題であります。

当社は、今後、バス運転士をはじめとする社員全員の安全確保と人権を尊重するため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした対応を行い、社員一人ひとりを守ることが不可欠と考え、このたび「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。

■ カスタマーハラスメントの定義

当社におきましては、厚生労働省が2022年2月に発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じ、カスタマーハラスメントを次のように定義します。

お客様からの社員に対するクレーム・言動のうち、その業務に関して行われる著しい迷惑行為（要求内容の妥当性が認められないもの、又は、そ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）であり、当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるおそれのあるもの。

【 該当する行為の例 】

※ 以下該当する行為を記載しますが、これは例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・安全運行を妨害する行為
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、侮辱、暴言、名誉棄損）
- ・執拗な（継続的な）言動
- ・拘束的な行動（不退去、長時間の居座り・監禁）
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・威圧的な言動
- ・社長や運転士等による謝罪の要求
- ・高額な慰謝料や迷惑料の要求
- ・土下座の要求
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・個人への攻撃や嫌がらせ
- ・SNSやインターネット上の誹謗中傷や虚偽の情報発信、拡散
- ・正当な理由のない返金要求、代替輸送の要求
- ・当社の提供するサービス内容とは関係がない要求

■ カスタマーハラスメントの対応姿勢

当社は、社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントに該当する行為を受けたときには毅然とした対応を行い、悪質と判断される行為を認めた場合には、警察への通報・相談や弁護士等の専門家に相談のうえ、法的措置を含め厳正に対処いたします。

■ 今後の取り組み

当社は、以下のような取り組みを行います。

- ・ 本基本方針による企業姿勢の明確化、社員への周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・ 社員への教育・研修の実施
- ・ 社員のための相談・報告体制の整備

■ お客様へのお願い

これまで多くのお客様には、上記のような事案もなく、長崎バスをご利用いただいておりますが、今後万が一、カスタマーハラスメントに該当するような行為がありましたら、本方針に沿って対応してまいりますので、どうぞご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

2025 年 5 月制定

長崎自動車株式会社