カスタマーハラスメントに対する対応方針

■ 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、脅迫等の行為は、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、あってはならない問題です。

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ます。2026 年 10 月 1 日よりカスタマーハラスメント対策が強化されたことにより「カスタマーハラスメントに対する対応方針」を以下のとおり定めます。

■ カスタマーハラスメントの定義

当社におきましては、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和 8 年度改訂版)」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、お客様に誠意をもって対応しつつも、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応を行います。カスタマーハラスメントに該当する行為を受けた際は、社員が上長等に報告・相談することを推奨しており、相談があった際には組織的に対応します。

名もなき一日を走る。
長崎バス

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、カスタマーハラスメントから社員を守るため、以下の取り組みを行います。

・本対応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
・相談窓口の設置・社内報告体制の整備
・被害を受けた社員への適切なフォローおよび配慮

■ お客様へのお願い

当社は、今後もお客様との信頼関係を大切にし、より満足度の高いサービスを目指してまいります。今後万が一、お気付きの点やご不満がございましたら、真摯に対応させていただきますので、何卒節度あるご意見、ご要望をいただきますようお願い申し上げます。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
2026 年 10 月改定
長崎自動車株式会社