

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

株式会社はとバスエージェンシー（以下、「当社」という。）は、「すべての事業において常に安全・快適・環境保全を追求し、お客さまに満足と感動をいただける企業を目指します」という企業理念の下、お客さまからいただくご意見やご要望に真摯に向き合い、より満足度の高いサービスの提供に取り組んでおります。

一方で、一部のお客さまによる合理的な範囲を超える不当な要求や悪質な言動が職場環境の悪化を招き、社員の尊厳を傷つけてしまう可能性がございます。これらの行為から社員一人ひとりを守り、すべての社員が安全にそして安心して働ける環境をつくることでおもてなしの心を発揮することができ、お客さまへのより良いサービスにつながると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、「お客さま（取引先等を含む）、施設利用者、通行人、通行車両及び関係車両の運転者等からの要求内容や言動のうち、社会通念に照らして著しく不相応である不当な要求や行き過ぎた行為であって、業務を不当に妨げ社員の安全・心身の健康を脅かす等、就業環境を害するもの」を指します。

＜カスタマーハラスメントに該当すると考える行為の例＞

- ・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）
- ・威圧的、差別的な言動、土下座の要求（正当な理由なく権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する）
- ・継続的な言動、執拗な言動（何度も同じ説明をさせる、要求する）
- ・拘束的な行動（不退去、長時間の電話、居座り、監禁）
- ・性的な言動（身体的接触、盗撮、性的な発言、つきまとい）
- ・社員個人への攻撃、要求、社員の個人情報等の SNS やインターネット、動画、口コミサイト等への投稿（社員本人の意に沿わないプライベートな連絡先 SNS・アカウント等含む）の開示強要、写真、音声、映像の公開）
- ・社員個人や当社への事実に基づかない誹謗中傷に当たる投稿
- ・著しく不当な要求（不合理または過剰なサービス提供の要求、正当な理由のない商品交換要求、金銭補償要求、謝罪の要求）

※上記の定義および行為例は、労働施策総合推進法および厚生労働省の指針の内容に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

多くのお客さまにおかれましては、上記に該当するような事案はございませんが、万が一お客さまの言動が当社の定めるカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、社員の尊厳と安全な職場環境を守るため、以下のような措置を段階的に講じ、厳正に対応いたします。

- ・事実確認のための録音・録画の実施
- ・ハラスメント行為の中止のお願い及び警告（警告文の発出を含む）
- ・商品・サービスの提供や進行中の商談の中止
- ・施設・車内等からのご退去（降車）のお願い及び今後の利用・立入禁止
- ・悪質な場合の警察への通報
- ・弁護士等への相談の上での法的措置

4. カスタマーハラスメントに対する体制の整備

当社は本基本方針により、カスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確化するとともに以下の体制を構築し、適正な対応と社員教育及び保護に努めます。

- ・社員のための相談窓口、メンタルケア体制の整備
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、対応手順の策定
- ・社員へのカスタマーハラスメントに関する教育・研修の実施

当社はすべてのお客さまに公平で質の高いサービスを提供し続けるため、社員とお客さま双方にとって安心できる健全な事業環境の維持に努めてまいります。何卒ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

2026 年 10 月 1 日
株式会社はとバスエージェンシー