

カスタマーハラスメントに対する基本方針

根室交通株式会社

1. 基本的な考え方

当社は、地域の公共交通を担う事業者として、安全・安心な輸送サービスの提供を最優先に、お客様から寄せられるご意見・ご要望に真摯に向き合い、サービスの向上に努めます。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つけ、または安全な業務遂行や就業環境を害する社会通念上相当な範囲を超えた言動に対しては、従業員を守り、安全運行を確保するため、組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの考え方

お客様等からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境が害されるもの等をカスタマーハラスメントとして取り扱います。

なお、お客様からの正当なご意見、ご要望、ご指摘までをカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

3. 対象となる行為の例

- ・ 暴行、傷害、脅迫、威嚇等の身体的・精神的な攻撃
- ・ 暴言、侮辱、人格否定、差別的・性的な言動
- ・ 大声、威圧的な言動、執拗な叱責
- ・ 合理的な理由のない謝罪、金品、補償、特別扱い等の要求
- ・ 同一要求の繰り返し、長時間の拘束、居座り
- ・ 従業員へのつきまとい、プライバシー侵害
- ・ 無断撮影・録音や SNS 等への投稿を利用した不当な要求
- ・ 運転中の乗務員への威圧的な言動その他安全運行を妨げる行為

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員個人に対応を任せず、会社として対応します。行為の内容に応じ、対応の中止、退去の要請、以後の対応のお断り等を行う場合があります。また、悪質または危険な行為については、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、適切に対応します。

5. 従業員に対する取組み

当社は、カスタマーハラスメントへの対応方針を従業員に周知するとともに、相談・報告体制を整備し、必要な教育・研修を行います。発生時には従業員の安全確保を優先し、組織的な対応と再発防止に取り組めます。

6. お客様へのお願い

当社は、お客様との信頼関係を大切にし、より良い公共交通サービスの提供に努めてまいります。安全な運行と、従業員が安心して働ける環境を守るため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。