

とさでん交通グループ

カスタマーハラスメント対応基本方針

— はじめに —

とさでん交通グループは、「常に感謝の心で安心と信頼のサービスを提供し人と人をつないで社会に貢献します」との経営理念の下、お客さまからのご意見・要望に対して誠実に対応し、お客さまにご満足いただけるサービスを提供するよう努めています。

しかしながら、一部のお客さまの言動には、常識の範囲を超える不当な要求、従業員に対する人格を否定するような酷い暴言や暴力的な行為等が見受けられることがあります。こうしたいわゆる「カスタマーハラスメント」と言われる行為は、従業員の人格や尊厳を傷つけ職場の環境を悪化させるだけでなく、他のお客さまにサービスを提供するうえでの妨げにもなります。

とさでん交通グループは、こうした行為から従業員を守り、一人ひとりの従業員が生き生きと働き、お客さまによりよいサービスを提供していけるよう、カスタマーハラスメントへの対応方針を定めます。

1 カスタマーハラスメントの定義

この方針において「カスタマーハラスメント」とは、次の行為をいいます。

お客さま等からのクレーム・言動のうちその要求の内容に妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、要求内容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って、当該手段・態様により当社で働く従業員の就業環境が害されるもの。

【対象となる行為の例】（以下は例示でありこれらに限られるものではありません。）

- 不合理又は過剰なサービスや補償の要求
- 土下座の要求
- 差別的な言動、性的な言動
- 暴行や傷害などの身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- 怒鳴る、乱暴な口調での威圧的な言動
- 継続的・執拗な言動や要求
- 不退去や居座り、監禁など拘束的な行動
- 従業員の個人情報、写真、音声、映像の SNS 等への公表

2 カスタマーハラスメントへの対応

とさでん交通グループ各社は、従業員一人ひとりの安全の確保と人権を尊重するため、カスタマーハラスメントを行うお客さま等へのサービス等の提供をお断りします。

また、従業員がこれらの行為を受けた場合は、上長等に報告・相談することとしており、その際には組織的に毅然とした対応をします。

なお、悪質と認められる行為に対しては、警察、弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

3 お客さまへのお願い

弊社のサービス・商品をご利用いただいている大多数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無縁のこととは存じますが、万が一お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為があったときには、この基本方針に沿って対応させていただきますことにご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

今後も、お客さまのお声を真摯に受け止め、ご満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。