

第一交通産業グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

第一交通産業グループは、「人の生活を大切にする」という基本理念のもと、お客様の立場に立ち真心を持ってお客様に接しご満足いただくことを第一に、お客様のご意見・ご要望に対して誠心誠意対応してまいります。

一方で、カスタマーハラスメントと判断されるクレームや言動があった場合には、誠意を持って対応しつつも、従業員の安全や働きやすい環境を守り、良質なサービスを提供し続けるために、毅然とした姿勢で対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様等（※）からのクレーム・言動のうち、そのクレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、その手段・態様により従業員の尊厳や就業環境が害されるおそれがあるもの。

※「お客様等」・・・商品・サービスをご利用いただいているお客様に加え、今後、利用いただく可能性がある潜在的な顧客、取引先、施設の利用者及びその他の当社グループ事業に関係する方を含みます。

2. カスタマーハラスメントと判断する行為の例

- ・身体的な攻撃（殴る、蹴る、物を投げつける、腕をつかむ等）
 - ・精神的な攻撃（暴言、大声での恫喝、罵声等）
 - ・威圧的な言動（机や車両を叩く、イスを蹴る、土下座の要求、反社会的な勢力とのつながりを示唆等）
 - ・業務に支障を及ぼす行為、継続的・拘束的な行為（長時間・連日の電話、頻繁な来店、繰り返しの謝罪要求、不退去・居座り・監禁等）
 - ・脅迫（物を壊す・殺す等の脅迫的な言動、SNS・マスコミへの暴露をほのめかす等）
 - ・不当な要求・行為（車内での喫煙、値引き要求、スピード違反等の要求等）
 - ・過度な要求（特別対応の要求、謝罪文の提出等）
 - ・セクシャルハラスメントに該当する言動（卑猥な言動、わいせつ行為等）
 - ・人格否定に繋がる言動（差別・侮辱等、名誉棄損に相当する発言等）
 - ・従業員のプライバシー侵害に該当する言動（従業員の名前・自宅住所・電話番号等の開示要求、無許可の撮影・録画・録音、これらにより得た情報のSNSへの投稿等）
 - ・会社や従業員の信用を毀損する行為（会社や従業員への誹謗中傷、SNSへの虚偽の口コミ投稿等）
 - ・正当な理由のない要求（金銭物品の要求、自宅訪問要求、業務時間外の対応要求等）
 - ・無断での侵入（事業所（敷地内）・業務スペース等への無断あるいは不法侵入等）
 - ・その他、従業員を保護する観点から、正当な理由のない要求や不相当な行為等
- ※上記の記載はあくまで一例であり、これらに限定されるわけではありません。

3. 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と判断される言動等が認められた場合には、従業員の安全や働きやすい環境を守るため、商品・サービスの提供や対応を中止いたします。

なお、言動等が悪質な場合には、警察に通報するとともに、関係機関・弁護士等とも連携し、法的措置及び損害賠償・慰謝料の請求を含め、厳正に対処いたします。

また、旅客事業においては、各運送約款に基づき、厳正に対処いたします。