

南海バスカスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

南海バスでは、常にお客さまの安全を第一に考え、お客さまから喜ばれ、満足していただけるサービスを提供できるよう、日々の業務に取り組んでおります。

お客さまからのご意見・ご要望につきましては真摯に受け止め、改善に努めておりますが、一方で、一部のお客さまによる悪質なクレームや言動により、従業員の尊厳が傷つけられるカスタマーハラスメントに該当する行為を受けることがあります。

当社は、これらの行為から従業員を守ることで、従業員の人権を尊重し、心身ともに健康で安心して働ける職場環境を整えることが、質の高いサービスの提供のためにも大切であると考え、「南海バスカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。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とり、従業員を守ることで、満足していただける質の高いサービスを提供し続けられるよう努めてまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さまの言動のうち、要求内容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って、当該手段・態様により、当社従業員の就業環境が害されるもの。

3. 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、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続的な言動による長時間拘束、同じ内容での複数回の不当なクレーム、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動、性的な言動（盗撮、わいせつ行為・発言、つきまとい）
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・従業員の個人情報等の SNS・インターネット等への投稿（写真、音声、映像等の公開）
- ・不合理又は過剰なサービスの要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の要求

※上記は例示であり、これらに限りません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

（１）社外への対応

ア．サービス提供の停止

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じてお客さまからのお申出等への対応を中止します。

イ．社内での対応

- ・さらに、カスタマーハラスメントが悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

（２）社内の取組

- ・「カスタマーハラスメント対策マニュアル」に基づき対応します。