

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1. 基本理念

当社は、お客様に安全・安心・快適な輸送サービスを提供することを使命としています。その実現のためには、従業員一人ひとりが心身ともに健康で、安心して働ける職場環境を維持することが不可欠です。近年、社会問題化しているカスタマーハラスメント（お客様による不当な言動や要求）に対し、当社は毅然とした対応を行うとともに、従業員を守るための仕組みを整備します。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

「カスタマーハラスメント」とは、お客様からの要求内容やその手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員に精神的・身体的苦痛を与える行為をいいます。

【該当例】

●殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力行為。侮辱する、差別する等の人格否定につながる行為。●恫喝、罵声、暴言、土下座の要求などの言動。反社会的勢力とのつながりを示唆した脅し。●従業員のプライバシーを侵害する行為。従業員が制止したにもかかわらず撮影録画、録音する行為。●長時間の拘束や度重なる電話やメール等での連絡。何度も同じ説明をさせる等業務に支障が出る行為。●SNSへの虚偽の投稿、従業員への誹謗中傷など。●従業員への身体的接触や卑猥な言動等の行為。●正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求。正当な理由のない謝罪の要求 ●従業員を守る観点から悪質性が高いと判断する言動。（※上記は例示であり、これらに限りません）

## 3. 基本方針

- ①当社は、従業員の安全と尊厳を守るため、カスタマーハラスメント行為を断固として許容しません。
- ②従業員が不当な要求・暴言・暴力などに直面した場合、速やかに報告・相談できる体制を整備します。
- ③悪質な場合には、警察・弁護士など外部機関と連携し、法的措置を含む適切な対応を行います。
- ④お客様からの正当なご意見・ご指摘については誠実に受け止め、サービス改善に活かします。
- ⑤本方針を全従業員に周知し、教育・研修を通じて対応力向上を図ります。

## 4. お客様へのお願い

すべてのお客様に安全で快適な移動を提供するため、当社従業員への暴言・威嚇・過度な要求などの行為はご遠慮くださいますようお願いいたします。万が一、悪質な行為が確認された場合には、ご乗車をお断りする場合や警察への通報を行うことがあります。

## 5. 当社における取組

- ①本方針によって当社の姿勢を明確にし、広く周知します。
- ②カスタマーハラスメントに対する対応手順を策定します。
- ③従業員に対し、カスタマーハラスメント対応のための教育、研修を行います。
- ④カスタマーハラスメントに対する当社の報告及び相談体制を整備します。
- ⑤カスタマーハラスメントを受けた従業員が心身に不調をきたさないよう従業員のケアに努めます。

株式会社 姫浜タクシー  
大池タクシー株式会社

代表取締役社長 岩橋 裕児