

カスタマーハラスメントへの対応基本方針

定義

カスタマーハラスメントとは、顧客や取引先など（以下「お客様」）からのクレーム全てを指すものではありません。お客様からのクレームには、商品やサービス等への改善を求める正当なクレームがある一方で、過剰な要求を行ったり、商品やサービスに不当な言いがかりをつける悪質なクレームもあります。

荏原交通におきましては、厚生労働省の定義（2022年2月、厚生労働省公表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」）に基づき、カスタマーハラスメントを次のように定めます。

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム言動の要求の内容の妥当性に照らし、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、従業員の就業環境が害されるもの

基本方針

荏原交通は、お客様からのクレームや苦情に対しては真摯に対応し、信頼と期待に応え、より良いサービスの提供につなげていけるよう努めてまいります。

一方で、お客様からの要求が不当・悪質と判断される場合、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等がある場合には、従業員の尊厳を守り、精神的・身体的苦痛による職場環境の悪化を防ぐためにも、会社として毅然と対応します。

荏原交通で働くすべての従業員が安全に、安心して勤務できるよう就業環境の維持改善に取り組みます。

判断基準

お客様からご指摘や要求を受けた従業員から、上長または担当部署へ連絡があったとき、上長または担当部署は、事実関係及び因果関係ならびに当社または当社従業員の過失の有無を確認するなどしてし、下記1、2を総合的に判断します。

対象となる行為（カスタマーハラスメントの具体例）

1. お客様の要求内容に妥当性はある

2. 要求を実現する為の手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるか 対象となる行為例

- 企業の提供する商品・サービスに瑕疵、過失が認められない場合
- 要求が、提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- 高額な慰謝料や迷惑料の要求
- 正当な理由のない返金要求、代替え輸送要求
- 社長、所長や上長による謝罪の要求
- 土下座の要求
- 大声での恫喝、罵声、暴言、執拗に責める
- 脅迫的言動、反社会的な言動
- 長時間にわたる電話、連日の電話
- 車両や会社への長時間の居座り
- 「役所やマスコミに通報する」との主張
- 「写真や動画をインターネットに載せる」との主張
- 安全運行を妨害する行為
- つきまとい、わいせつ行為、盗撮

なお、殴る・蹴るといった暴力行為は、直ちにカスタマーハラスメントに該当すると判断できることはもとより、犯罪に該当しうるものです。
また、例示に限られるという趣旨ではございません。

お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく当社のサービスをご利用いただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解の程よろしく願いいたします。

荏原交通としては今後もお客様とよりよい関係を構築し、質の高いサービスの提供に尽力してまいりたいと考えておりますので、引き続きのご協力をお願いいたします。