

カスタマーハラスメント対策方針

名古屋国際観光バス株式会社

名古屋国際観光バス株式会社では、すべてのお客様に安全で快適な輸送サービスを提供するため、従業員の尊厳と安全を守ることが不可欠であると考えています。近年、社会的にも問題となっている「カスタマーハラスメント(カスハラ)」について、当社は以下の方針に基づき、適切な対策を講じてまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、以下の行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

- 暴言・威圧的な言動
- 過度な要求、長時間の拘束
- 侮辱・人格否定・差別的発言
- 身体的な攻撃、物品の投げつけ
- SNS・インターネット上での誹謗中傷
- 当社の業務範囲を逸脱した不当要求
- 乗務員・事務スタッフへの執拗なクレーム

これらは、従業員の心身の健康を損なうだけでなく、安全運行にも重大な支障をきたす行為です。

2. 当社の基本姿勢

当社は、お客様からのご意見・ご要望には真摯に対応いたします。しかし、上記のハラスメント行為が認められる場合には、以下の措置を取ることがあります。

- 乗務員・スタッフによる対応の中止
- 上司・管理者への引き継ぎ
- 事実確認の上、適切な範囲での対応に限定
- 悪質な場合は、警察・関係機関への通報
- 以後のご利用をお断りする場合があります

従業員の安全確保は、バス運行の安全に直結する最重要事項であるため、必要な措置を講じます。

3. 従業員の保護と支援

当社は、従業員が安心して働ける環境を維持するため、以下の取り組みを行います。

- ハラスメント発生時の相談窓口の設置
- 乗務員・スタッフへの教育・研修
- 事案発生時の迅速な事実確認と対応
- 心理的負担が生じた場合のケア体制
- 再発防止策の検討と改善

4. お客様へのお願い

安全で快適なバス運行を継続するためには、お客様のご理解とご協力が不可欠です。従業員への暴言・威圧的な言動は、運行の安全性を損なう重大なリスクとなります。すべてのお客様が安心してご利用いただける環境づくりに、何卒ご協力をお願い申し上げます。

5. 最後に

名古屋国際観光バス株式会社は、従業員の安全と尊厳を守りながら、お客様に信頼されるサービスを提供し続けることをお約束します。カスタマーハラスメント防止への取り組みを通じて、より良い運行環境とサービス品質の向上に努めてまいります。