

カスタマーハラスメントに対する警告と掲示

■カスタマーハラスメントに対する方針

東都観光バスでは、安全・安心・信頼を提供し、お客さまのご期待に応え、法令遵守はもとより働く社員の人権に配慮した事業活動に取り組むことで、すべての人の心豊かな生活の実現を目指しています。

一方で、当社のサービスをご利用されるお客さまや一般の方における一部には、暴行・脅迫・ひどい暴言・不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあり、これらの行為は当社で働く社員の尊厳を傷つけ、安全を脅かすことがあります。

当社は、お客さまからのご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。

しかしながら、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行い、社員一人ひとりの安全と働きやすい職場環境を確保することが、お客さまへ継続的に安全で質の高いサービスを提供する基盤であるものと考え、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定いたしました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、またはそ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り、当該手段・態様により当社で働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

【該当する行為】 以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- 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、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
- 当社で働く社員個人への攻撃や要求
- 当社で働く社員の個人情報等の SNS/インターネット等への許可無き投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社で働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまへの対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

■当社における取り組み

- 本方針による企業姿勢の明確化、当社で働く社員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 当社で働く社員への教育・研修の実施
- 当社で働く社員のための相談・報告体制の整備