

バス事業の顧客ハラスメントに対する基本方針

私たちバス事業に携わる全員は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より満足度の高いバス輸送サービスを提供することを心掛けます。

一方で、一部のお客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、脅迫、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招くほか、バスの安全輸送にも悪影響を及ぼしかねないゆゆしき問題です。

今後、バス運転者をはじめとする従業員の安全確保と人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

◇顧客ハラスメントの定義

顧客からのクレーム・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、バス運転者をはじめとする従業員の就業環境が害されるもの。

* 「顧客」には、旅客だけでなくバスに関する問い合わせを行う者等、今後バス利用者となり得る潜在的な顧客を含みます。

◇顧客ハラスメントの例

- ① 時間拘束型
 - ・ 長時間にわたり、顧客等が従業員を拘束する、居座りをする、電話を続ける。
- ② リピート型
 - ・ 理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。
- ③ 暴言型
 - ・ 大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。
- ④ 暴力型
 - ・ 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。
- ⑤ 威嚇・脅迫型
 - ・ 「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかず、異常に接近する等といった、従業員を怖がらせるような行為をとる。または、「対応しなければ株主総会で糾弾する」、「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等とブランドイメージを下げるような脅しをかける。
- ⑥ 権威型
 - ・ 正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしてでも執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。
- ⑦ 職場外拘束型
 - ・ クレームの詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。
- ⑧ SNS/インターネット上での誹謗中傷型
 - ・ インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。
- ⑨ セクシュアルハラスメント型
 - ・ 従業員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。