

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

瀬戸内運輸株式会社（せとうちバス）は、安全・正確・親切を基本として、日々業務に取り組んでおります。今後も、質の高いサービスを提供するために、お客様からのご意見、ご要望に対して真摯に対応してまいります。一方で、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、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き、ひいては従業員の離職が加速し事業運営が困難となりうることを想定されます。

弊社は従業員を守るため悪質なクレームに対しては、社会通念上不相当なもの判断した場合、カスタマーハラスメントと捉えて、必要に応じて警察や弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、適切な対処をさせていただく場合もございます。

### 【 カスタマーハラスメントに該当する行為事例 】

| 時間拘束  | 要求  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・長時間の拘束、居座り</li><li>・長時間の電話</li><li>・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求</li><li>・言いがかりによる金銭要求</li><li>・私物（スマートフォン、PC等）の故障についての金銭要求</li></ul> |
| リピート型   | <ul style="list-style-type: none"><li>・遅延したことによる運賃の値下げ要求</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・頻繁に来店し、その度にクレームを行う</li><li>・度重なる電話</li><li>・複数部署にまたがる複数回のクレーム</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>・難癖をつけたキャンセル料の未払い、代金の返金要求</li><li>・物品を過度に要求</li><li>・制度上対応できないことへの要求</li></ul>                  |
| 暴言  | <ul style="list-style-type: none"><li>・運行ルートへのクレーム、それに伴う遅延への苦情</li><li>・契約内容を超えた過剰な要求</li></ul>                                       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・大声、暴言で執拗に責める</li><li>・車内および窓口で大きな声をあげて秩序を乱す</li><li>・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し</li></ul>   | 脅迫  |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>・脅迫的な言動、反社会的な言動</li><li>・物を壊す、殺すといった発言による脅し</li><li>・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し</li></ul>            |
| 対応者の揚げ足取り   | セクハラ  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・電話対応での揚げ足取り</li><li>・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える</li><li>・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める</li><li>・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム</li><li>・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>・特定の従業員へのつきまとい</li><li>・従業員へのわいせつ行為や盗撮</li></ul>  |
| SNS投稿   | その他   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・インターネット上の投稿（従業員の氏名公開）</li><li>・会社、社員の信用を毀損させる行為</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>・事務所（敷地内）への不法侵入</li><li>・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り</li><li>・社外呼び出しの強要</li></ul>                      |

厚生労働省「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」より抜粋)