

新潟交通グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

新潟交通観光バス株式会社

はじめに

当社は、「親切と安全それが仕事」の会社綱領のもと、グループ会社とともに、あらゆる活動を通じて、安心・安全なサービスを提供する中で、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、より質の高いサービスを提供することを心掛けています。

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につながる深刻な問題となる恐れがあります。

当社グループは、お客様の信頼や期待に応えるため、万が一お客様からこれらの行為が認められた場合、グループで働くすべての従業員を守り、安全で働きやすい職場環境を確保し継続してより良いサービスを提供できるよう「新潟交通グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり策定しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動の内、要求内容の妥当性が認められないもの、または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、当社グループ従業員の就業環境が害されるおそれとなる行為

【対象となる行為】

- ・ 要求内容について当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 正当な理由のない商品交換や金銭の要求、また要求内容が当社の提供する商品・サービスとは関係がない場合
- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的な行動
- ・ 従業員への過度な謝罪要求（土下座の強要等）、拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

- ・従業員の個人情報等のSNS／インターネットへの投稿（写真、映像、音声の公開）
- ・会社または従業員の信用を棄損させる行為

また、上記の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客様対応をお断りさせていただく場合があります。また、悪質なものと犯罪行為であると当社が判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的な処置も含め適切に対応いたします。

3. 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。

事業の根幹・前提となるのは法令遵守と安全の確保であることを、グループ従業員全員が改めて心に刻み、今後もお客様と真摯に向き合うことで、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。引き続きご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

2025年3月3日