

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1. はじめに

明光バスは、安全・安心な運行を提供し、法令順守はもとより、お客様に質の高いサービスを目指して日々の業務に取り組んでおります。

今後も、より安全で質の高いサービスを提供するために、お客さまからのご意見・要望に対して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、社員一人ひとりを守ることも不可欠と考え、このたび「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

### 2. 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、又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、社員の就業環境が害されるおそれのあるもの。

#### 【該当する事例】

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。

- ・身体的な攻撃
- ・脅迫
- ・拘束的な行動
- ・謝罪の要求
- ・無断撮影
- ・正当な理由のない過度な要求
- ・権威型（優位な立場を利用した暴言等）
- ・非協力（説明を聞いてくれない等）
- ・精神的な攻撃
- ・セクハラ
- ・繰り返し
- ・上長の対応を要求
- ・投稿
- ・暴言
- ・揚げ足取り、言いがかり
- ・話し相手
- ・人事への口出し

### 3. カスタマーハラスメントの対応姿勢

お客さまからこれらカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合、上長または担当部署に報告するとともに、社員一人ひとりを守るため、お客さまからの要求には対応いしかねます。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、適切な対処をさせていただく場合もございます。

(以上)