

カスタマーハラスメントについて

1. 定義

カスタマーハラスメントとは、お客様からのクレームの全てを指すものではありません。お客様からのクレームには、サービス等への改善を求める正当なクレームがある一方で、常識の範囲を超えた過剰な要求や、サービスに不当な言いがかりをつける悪質なクレームもあります。

当社は、このような不当なクレーム等に対して、業務遂行に著しく支障をきたす場合、厚生労働省の定義（2022年2月、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」）に基づき、カスタマーハラスメントと捉えます。

2. 基本方針

当社は、お客様からのクレーム等に対しては真摯に対応し、信頼と期待に応え、より良いサービスの提供に、つなげていけるよう努めて参ります。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた過剰な要求や言動が、カスタマーハラスメントと判断される場合、実際に対応する従業員を守るべく、精神的・身体的苦痛を少しでも軽減するため、会社として積極的に対応するものと考えています。

当社で働く全ての従業員が、安心して勤務できるよう就業環境の維持改善に取り組めます。

3. 判断基準

お客様からのご指摘や要求に対し、事実関係及び因果関係、当社の過失の有無を確認するなどして、総合的に判断し、上長に報告するとともに、必要に応じて警察や弁護士に相談を行い、不当なクレーム等におけるカスタマーハラスメントにあたるか判断致します。

【対象となるカスタマーハラスメント事例】

- 同一内容の繰り返しや長時間に及ぶご指摘（業務遂行に著しく支障が生じる場合）
- 過度な金銭要求
- SNS・インターネット上における誹謗中傷
- 恫喝・罵声・暴言・脅迫 等
- 安全運行を妨害する行為
- 当社に瑕疵・過失が認められない場合

など、多岐にわたります。また、暴力行為は犯罪に該当します。