

カスタマーハラスメントに対する方針について

1 カスタマーハラスメントに対する基本方針

ジェイ・アール北海道バス株式会社（以下、「当社」といいます。）は、お客様の安全を最優先に取り組み、お客様に安心してご利用いただけるサービスを提供し、お客様満足の向上を目指しています。

一方で、一部のお客様からの要求や言動の中には、社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カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招くだけでなく、業務に支障をきたすことで、他のお客様のご迷惑につながる可能性もあります。

当社では、こうした迷惑行為に対しては、社員や職場環境を守り、お客様へ継続的に安心してご利用いただけるサービスを提供していくため、毅然と行動し組織的に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・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、社員の就業環境が害されるもの。

3 該当する行為の例

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的、性的な言動
- ・社員個人への攻撃、要求
- ・社員個人情報等のSNS・インターネット等への投稿
- ・正当な理由のない商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求

4 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社で働く社員を守るため、カスタマーハラスメントと判断した場合には、毅然とした対応を行い、必要によりお客様対応を中止します。

さらに、悪質な行為と判断される場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

5 当社における取り組み

- ・本方針による対応方針の明確化、社員への周知、啓発
- ・社員のための相談対応体制の整備
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・社員への教育・研修