

# カスタマーハラスメントに関する定義および基本方針

旭交通株式会社  
熊本交通株式会社

## 1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、次のとおり定義します。

お客様からの言動・要求のうち、内容の妥当性に照らして手段・態様が社会通念上不相当であり、結果として従業員の就業環境を害するもの。

正当なご意見・ご要望はカスタマーハラスメントには該当しません。

## 2. 基本方針

当社は、お客様からのご意見を真摯に受け止め、サービス向上に努めております。  
一方で、乗務員は単独乗務であり、安全運行を妨げる行為は重大なリスクとなります。  
そのため、不当・悪質な要求や言動については、会社として適切に対応する方針とします。

## 3. 判断基準

報告があった場合、当社は次の観点を総合的に判断します。  
要求内容に妥当性があるか  
手段・態様が社会通念上相当な範囲か

## 4. カスタマーハラスメント行為の例

### (1) 内容が不当な例

- ・高額な慰謝料・迷惑料の要求
- ・正当理由のない返金要求
- ・過度な謝罪の要求（経営者や土下座等）
- ・サービスと無関係の要求

### (2) 手段・態様が不当な例

- ・怒鳴る・侮辱・差別的発言
  - ・脅迫、暴力行為
  - ・長時間の電話、執拗な呼び出し
  - ・車両や営業所への居座り
  - ・SNS等を利用した不当な圧力
  - ・走行中の過度な進路強制や運行妨害
  - ・支払い拒否・運賃トラブルを利用した不当要求
- ※暴力行為は犯罪に該当し、厳正に対処します。

## 5. お客様へのお願い

多くのお客様に当社サービスをご利用いただき感謝申し上げます。  
万が一、カスタマーハラスメントが確認された場合には、本方針に沿って対応いたします。  
安全で快適な輸送を提供し続けるため、ご理解とご協力をお願い申し上げます。