

山形交通株式会社カスタマーハラスメントに対する対応方針

山形交通では安全安心を第一に、お客様が快適にサービスをご利用いただけるよう日々の業務に取り組んでおります。その中でお客様から寄せられるご意見やご要望については真摯に受け止め、今後のサービス向上に努めてまいります。

しかしながら、ご利用されるお客様の一部の方から従業員の人権を侵害するような言動や不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当するような事案も発生しております。これらの行為は当社の従業員の職場環境が悪化するばかりでなく、周囲のお客様や地域住民の方にご不便をおかけし、バスの安全運行にも悪影響を及ぼしかねない問題です。

当社では、従業員の職場環境と人権を守り、心身ともに健康で安心して働ける就業環境を確保し、お客様に安全安心で快適なサービスを提供できるよう、全従業員が一丸となって取り組んでまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、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、これにより従業員の就業環境が害されるもの。※お客様には電話や窓口でバスに関する問い合わせを行う方、今後バス利用者となり得る潜在的なお客様を含みます。

2. カスタマーハラスメントと考えられる行為の例

- ・暴力や人格を否定するような暴言、威嚇や脅迫、暴力行為
- ・長時間に及ぶ拘束的行為や理不尽な要望を繰り返す行為
- ・正当な理由のない過度な謝罪要求や従業員個人への要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷行為、従業員等の個人情報の投稿
- ・セクシャルハラスメント等の差別的な言動

※上記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。

3. カスタマーハラスメントに対する当社の対応

お客様の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、サービスの提供をお断りさせていただきます。また、必要に応じて警察・弁護士等のしかるべき機関に連絡し、厳正に対処いたします。

4. 当社における取り組み

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・従業員への周知、教育
- ・カスタマーハラスメントに関する報告・相談体制の整備