

各位

沿岸バス株式会社

カスハラ（カスタマーハラスメント）に対する基本方針について

バス事業者におけるカスタマーハラスメントは、運転手をはじめとする従業員に過度なストレスを与えるのみならず、バスの安全輸送にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。当社では、これら行為を排除し、誰もが安心できるバス利用環境を確保するため、バス利用者等への周知・PR につとめます。

1. カスタマーハラスメントの定義

顧客（※）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、バス運転者をはじめとする従業員の就業環境が害されるもの。

※ここでいう「顧客」とは、旅客だけではなくバスに関する問い合わせを行う者等、今後バス利用者となり得る潜在的な顧客を含みます。

2. カスタマーハラスメントに対する基本方針

私たちバス事業に携わる全員は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より満足度の高いバス輸送サービスを提供することを心がけます。

一方で、一部のお客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、脅迫、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招くほか、バスの安全輸送にも悪影響を及ぼしかねない由々しき問題です。

今後、バス運転者をはじめとする従業員の安全確保と人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

3. カスタマーハラスメントの例

① 時間拘束型

長時間にわたり、顧客等が従業員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。

② リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。

③ 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

④ 暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

⑤ 威嚇・脅迫型

「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、従業員を怖がらせるような行為をとる、または、「対応しなければ株主総会で糾弾する」、「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等とブランドイメージを下げるような脅しをかける。

(特定の思想下のもと、) 思想にそぐわない対応に対して執拗に攻撃を加える。

⑥ 権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

⑦ 職場型拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

⑧ SNS／インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。
事実ではないことを事実かのように喧伝する、拡散させる。

⑨ セクシュアルハラスメント型

従業員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

4. 当社におけるカスタマーハラスメントの例

- ・ 停留所以外の場所で特別に乗降を扱うよう要求。
- ・ 予約制高速バスにおいて、希望する座席位置に座りたいので予約開始前から確保するよう要求。
- ・ 自分が乗りたい時間帯にバスが無いので、増回または他の便の時間を変更するよう要求。
- ・ バスのりばへの到着が遅れるので、バスの発車を待たせるよう要求。
- ・ 法令上、引き受けることのできない荷物をトランクルーム等に預かるよう要求。
- ・ 災害等やむを得ない事象による遅延に対し、運転手に執拗に攻撃、謝罪を求める。
- ・ 災害等やむを得ない事象で目的地まで輸送できないことに対し、輸送の保証や宿泊費や代替交通の費用等弁償など、当社運送約款で保証する事項を超えたサービスの要求。
- ・ 法令に抵触していないにもかかわらず、警察や行政当局等に反復的に通報し、業務を妨げる。
- ・ 当社に在籍する運転手に対する根拠のない批判を長時間にわたって行う。
（例：違法薬物の使用、その他根拠に乏しい人格批判等）
- ・ 並走中にバスが幅寄せをしてきたと一方的に主張し、謝罪を執拗に要求。
- ・ 通信販売において、自身が希望する送付方法や支払い方法を要求。
- ・ 通信販売において、代金を一方的に送金し、自身が希望する方法で送るよう要求。
- ・ （並行する鉄道廃止を控え、）代替バスの運行を当社が担当するか否かの情報を執拗に要求。
→ 鉄道廃止代替輸送については、専ら自治体等が主体となって協議する事項のため、協議に参加していない当社がこれに先んじて可否を判断する立場にない。
- ・ 日常的に乗車する機会が無いにもかかわらず、特定の利便を要求し、これを断ると担当者を名指しで批判、攻撃する。
- ・ 当社から謝罪の言葉を引き出すため、五月雨式に申し立てを続ける。
- ・ （事実確認の取れない）十数年前の苦情を申し立てて謝罪を求める。
- ・ SNS 上で（特定の思想のもと、）思想にそぐわない対応に対して執拗に攻撃を加える。