

2025年10月6日

カスタマーハラスメントに対する基本方針の策定について

サンデン交通株式会社

サンデン交通株式会社（以下、サンデン交通）は、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。これは、日本バス協会が「バス業界のカスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定し、厚生労働省でも「カスタマーハラスメントに関する指針や対策マニュアル」などを作成しているなど、社会全体がカスタマーハラスメント対策への対応が重視されている中で、弊社においても同様の事例が散見されておることから、お客さまにご満足いただけるサービスを提供するためにも、働く従業員の安全、安心して働ける環境整備も大切であると考えて策定したものです。

サンデン交通では、これからもお客様が、安全・安心・快適にご利用いただけるよう、全従業員が一丸となって取り組んでまいります。

本方針は当社の基本方針であり、実情に応じて体制を整備してまいります。

1. 策定日

2025年10月1日（水）

2. 策定内容

別紙「サンデン交通カスタマーハラスメントに対する基本方針」のとおり

以上

本件に関するお問合せは

サンデン交通株式会社総務部 TEL 083-231-1000

サンデン交通 カスタマーハラスメントに対する基本方針

サンデン交通株式会社（以下、サンデン交通）は、地域に密着した総合サービス企業として、地域の方々への安心・安全・快適をモットーに各種サービスの提供等を行っており、これからも地域の方々へ感謝するとともに、公共交通機関の維持に努めるべく地域との連携強化を図り、皆様から愛され信頼される会社をめざして参ります。

そして、より良いサービスを提供するためにも、働く従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境整備も大切であると考えております。そのため、お客さまからのカスタマーハラスメントに該当する行為については、毅然と対応いたします。

1：当社が考えるカスタマーハラスメントの定義

お客様からのご意見やご要望のうち、当該ご意見・ご要望の内容の妥当性に照らして、これを実現するための手段・様子等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。

2：カスタマーハラスメントと考えられる行為の例

- 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、居座る、電話を続ける。
- ②リピート型：理不尽な要望を繰り返し電話で問い合わせをする、面会を求めてくる。
- ③暴言型：大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的、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：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。「株主総会で糾弾する」「SNSにあげる、口コミで悪く評価する」等ブランドイメージを下げるような脅しをする
- 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職場外拘束型：内容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場所などに呼びつける。
- ⑧SNS／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。許可、同意していないのに録音・録画をする。
- 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。
- ⑩不当な要求：正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求や謝罪の要求。

※上記の例に限らず、カスタマーハラスメントとみなす場合がございます。

3：カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した行為については、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じて、商品・サービスの提供やお客さま対応を中止いたします。犯罪行為や悪質な行為については、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応いたします。

4：社内における取り組み

- ・働く従業員への方針の周知や内容の理解
- ・会社として適切な判断や対応ができる体制の構築、対応方法の手順などの体制づくり
- ・自身がカスタマーハラスメントを行うことのないよう従業員への教育や研修の実施
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員の相談等体制の強化