

不当なクレームや苦情におけるカスタマーハラスメントのガイドラインについて

1. 定義

不当なクレームや苦情は、ご乗車のお客様や地域住民の方々等（以下お客様等という）からのクレームや苦情の全てを指すものではありません。お客様等からのクレームや苦情には運行や接遇、サービス等への改善を求める正当なクレームや苦情がある一方で、常識の範囲を超えた過剰な要求、事実無根の言いがかり等の不当なクレームや苦情もごございます。

当社は、このような不当なクレームや苦情において、業務遂行に著しく支障を来す場合、お客様等からの著しい迷惑行為として、これをカスタマーハラスメントと捉えます。

2. 基本方針

当社は、クレームや苦情に対して真摯に対応いたします。また、信頼や期待にお応えするとともに、より良いサービスを提供することを心がけます。

一方で、お客様等からの常識の範囲を超えた過剰な要求や言動は、業務遂行に著しく支障が生じる等、職場環境の悪化を招き従業員の人権を侵す恐れもあり、見過ごすことが出来ない問題と考えています。

お客様等から、これらの行為を受けた際は、従業員が上長に報告をおこなうとともに、必要に応じて警察や弁護士に相談をおこないます。また、事実関係ならびに因果関係を確認せずに謝罪や要求等を求められた時は、それに応じかねる場合があり、後日の対応とさせて頂くこともございます。常識の範囲を超えた過剰な要求や言動にも真摯に向き合い、毅然とした態度で対応いたします。当社は、不当なクレームや苦情におけるカスタマーハラスメントから従業員を守ります。

3. 判断基準

お客様等のご指摘に対して、事実関係ならびに因果関係、当社の過失の有無を確認した後説明責任を果たします。それでもご理解いただけない場合は、上長に報告するとともに、必要に応じて警察や弁護士に相談をおこないます。そのうえで、不当なクレームや苦情におけるカスタマーハラスメントにあたるかを判断いたします。

※ 不当なクレームや苦情におけるカスタマーハラスメントの具体例

- ① 同一内容の繰り返しや長時間に及ぶご指摘等、業務遂行に著しく支障が生じる場合
- ② 代替手段による過度な金銭要求
- ③ 輸送の安全を妨害する行為
- ④ SNS・インターネット上における誹謗中傷
- ⑤ 恫喝、罵声、暴言、脅迫
- ⑥ 当社に瑕疵、過失がない事柄に関すること

など、多岐にわたります。また、暴力行為は犯罪に該当します。