

## ～ 北海道中央バス株式会社の取り組み ～

### カスタマーハラスメントに対する基本方針

北海道中央バス株式会社(以下、当社)の社員は、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、より満足度の高いサービスを提供することを心掛けます。

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、社員の人格を否定する言動、脅迫、暴力、セクシュアルハラスメント等の社員の尊厳を傷つけるものもあり、ゆゆしき問題であります。

今後、全社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、社員が上長等に報告・相談することとしており、外部の関係機関と連携を図り、組織的に対応します。

### カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・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、社員の就業環境が害されるもの。

※「お客様」には、当社事業のサービス利用者だけでなく当社事業に関する問い合わせを行う者等、今後当社事業の利用者となり得る潜在的なお客様を含む。

### カスタマーハラスメントに該当すると考える行為の例

- ① 時間拘束型
- ② リポート型
- ③ 暴言型
- ④ 暴力型
- ⑤ 威嚇・脅迫型
- ⑥ 権威型
- ⑦ 職場外拘束型
- ⑧ SNS/インターネット上での誹謗中傷型
- ⑨ セクシュアルハラスメント型

## カスタマーハラスメントに該当すると考える行為の例

- ① 時間拘束型  
長時間にわたり、お客様等が社員を拘束する。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、繰り返し電話やメール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棄損する発言をする。
- 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。反社会的勢力との関与をほのめかす、異常に接近する、無断で社員を撮影する等、社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。
- 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  
クレームの詳細が分からない状態で、職場外であるお客様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  
インターネット上で名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲出する。
- ⑨ セクシュアルハラスメント型  
社員の身体に触る、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。