

立川バス カスタマーハラスメントの防止に関する指針

立川バスでは、『安全、安心を第一に、便利で、親切なサービスでお客さまと地域に貢献します』の企業理念のもと、従業員にとっても、やりがいと笑顔があふれる職場であることを大切に、日々の業務に取り組んでおります。

また、お客さま等からのご要望には真摯に対応し、一層のサービス向上に努めてまいりますが、一方で、一部のお客さま等からの常識を超えた過剰な要求や不適切な言動など、カスタマーハラスメントに該当する行為については、従業員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招くゆゆしき問題と考えます。

そこで、従業員が安全に、また安心とやりがいを持って働き続けられる職場環境を確保するため、「カスタマーハラスメントの防止に関する指針」を策定いたしました。

立川バスでは、お客さま等のご意見・ご要望に誠実に対応し、カスタマーハラスメントには毅然とした対応を行ってまいりますので、ご理解を賜りますようお願いいたします。

■ カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、要求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、その手段・態様によって当社の従業員の心身の安全や健康または就業環境が害されるもの、あるいは当社の業務が不当に妨害されるもの。

■ カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - ・ 威圧的な言動、土下座の要求
 - ・ 継続的・執拗な言動
 - ・ 拘束的言動（不退去、居座り、監禁）
 - ・ 差別的な言動、性的な言動、つきまとい
 - ・ 従業員個人に対する攻撃、要求、権利侵害
 - ・ 従業員の個人情報等のＳＮＳやホームページ等への投稿（写真、音声、映像の公開）
 - ・ 当社または従業員の信用を棄損させる行為
 - ・ 正当な理由のない商品交換、金銭補償、返品・返金、謝罪の要求
 - ・ 不合理または他のお客さま等との公平性を欠くサービス提供等の要求
- 尚、上記は一例であり、この限りではない。

■ カスタマーハラスメントに対する対応姿勢

お客さま等からカスタマーハラスメントに該当する要求や言動が行われた場合には、それ以降の対応はお断りするほか、必要に応じて警察への通報や弁護士への相談等の措置を講じ厳正に対処いたします。

2 0 2 5 年 9 月
立川バス株式会社