カスタマーハラスメント対応方針

公共交通であるバス輸送サービスに携わる我々は、お客様の信頼や期待に応えることが最大の使命であり、そのことを片時も忘れるものではありません。

一方で、一部のお客様の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えるもの（性的な要求や労働者のプライバシーに関わる要求、不当な損害賠償要求等)、手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの（身体的な攻撃（暴行、傷害等)、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等)、威圧的な言動、継続的、執拗な言動等）も認められます。

これらの行為は職場環境の悪化を招くだけでなく、バス事業の根幹である安全・安心な輸送の確保にも悪影響を及ぼしかねない、由々しき社会問題と認識しています。

我が社では、これらの要求や言動に対しては、バス運転士をはじめとする全従業員の安全確保と人権を守るため、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の対応として、従業員が上長等に迅速に報告・相談する体制を強化の上、実際に相談があった際には、迅速な事実確認を実施し、当該確認が困難な場合には、関係法令に基づく調停の申請や中立的な第三者機関へ処理を委ねることも辞さないことを申し添えます。

加えて、被害を受けた従業員のケアとプライバシーの保護を最優先に行い、被害の相談を行ったこと等を理由に、決して不利益な取扱いをいたしません。

八風バス株式会社