

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日
大分バス株式会社

1. カスタマーハラスメントに対する基本方針

大分バス株式会社(以下「当社」といいます)は、「奉仕」「人間尊重」の経営理念のもと、お客様に安全・安心なサービスを提供するとともに、日々現場でお客様と向き合う従業員が安心して働ける環境を守ること、良質なサービスを持続的に提供する上で不可欠であると考えております。しかしながら、万が一お客様から従業員の尊厳を傷つけるハラスメント行為があった場合には、安全輸送にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であると認識しており、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、組織全体で毅然として適切に対応してまいります。この本方針を社内外に広く周知いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを次のとおり定義します。

顧客等からのクレームや言動のうち、その要求の内容の妥当性に照らして、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り、それにより、バス運転者をはじめとする従業員の就業環境が害されるもの。

【顧客等】当社サービスをご利用のお客様のほか、当社事業と相当の関係を有する方、業務遂行上対応が必要な方を指します。

【従業員】正社員・契約社員・派遣社員を含む、当社で働くすべての者を指します。

(厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」準拠)

※カスタマーハラスメントと考えられる行為の例

- ・身体的な攻撃(暴行・傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動・恫喝
- ・従業員の人格の否定・差別的発言
- ・土下座の要求
- ・不当に高額な賠償要求・金品の強要
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な言動
- ・拘束的な行動(不退去・居座り)
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・会社・従業員を傷つける虚偽の SNS 投稿
- ・従業員への性的言動(セクシャルハラスメント)

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場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。悪質と判断した場合は、警察や弁護士と連携し、毅然と対応いたします。

4. お客様へのお願い

お客様からいただくご意見・ご要望は、より良いサービスづくりのために欠かせないものです。今後とも、従業員とお客様の双方が気持ちよくご利用いただける環境の実現に向けて、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。