貸切バス事業者としての
カスタマーハラスメント対応フローチャート

― みんなで守る　安心・安全な職場環境 ―

カスタマーハラスメント（カスハラ）に該当する行為を受けた場合は、
下記のフローに沿って、迅速かつ適切に対応します。

1 カスハラの発生・気づき

暴言・威圧的な言動・過度な要求など、
カスハラの可能性がある行為を受けた場合、
または目撃した場合は、まず落ち着いて対応します。

こんな行為が該当します

- 暴言・侮辱・脅迫・威圧的な言動
- 過度な要求・不当な金銭の要求
- 長時間の拘束・執拗な電話・メール
- 暴力・つきまとい・プライバシーの侵害
- SNSでの誹謗中傷　など

2 事実の記録・報告

日時・場所・相手の言動・対応内容などを
できるだけ具体性に記録し、
速やかに上司またはカスハラ対応窓口に報告します。

記録のポイント

- いつ・どこで・誰が・何を・どのように
- 相手の言動（具体的な内容）
- その場での対応、証拠（録音・メール等）

3 初期対応（現場対応）

安全を確保し、相手に対して
冷静かつ丁寧に対応します。
必要に応じて、運行管理者・上司が同席します。

対応の基本

- 感情的にならず、冷静に対応する
- 相手の話を傾聴する（ただし、不適切な要求は受け入れない）
- 運行やサービスに支障が出る場合は、
  その場での対応を中止する

4 組織的な対応

報告を受けた上司（または対応責任者）が
事実を確認し、対応方針を決定します。
必要に応じて、関係部署・本社と連携し対応します。

対応の例

- 相手への注意・警告
- サービスの提供の中止・お断り
- 関係機関への相談・通報
- 再発防止のための情報共有・研修　など

5 再発防止

今回の対応をもとに、再発防止策を検討し、
従業員の安全と安心できる職場環境づくりに
取り組みます。

主な取り組み

- 対応マニュアルの見直し
- 従業員への教育・研修
- 相談しやすい体制の整備
- お客様への啓発・周知　など

6 お客様へのお願い

お客様と従業員が互いに尊重し合い、
快適なサービスを提供できるよう、
ご理解とご協力をお願いいたします。

すべてのお客様と従業員が
安心して過ごせる環境づくりに
ご理解をお願いいたします。

中部観光バス株式会社

安全な旅を、これからも。

お客様の笑顔が
私たちの力です。