カスタマーハラスメントに対する
基本方針

中部観光バス株式会社

すべてのお客様と
従業員が互いに
尊重し合える環境を
目指して。

中部観光バス株式会社は、お客様に安全・安心で快適な貸切バスサービスを提供することを基本とし、お客様からのご意見・ご要望に誠実に対応いたします。
一方で、従業員に対する暴言・威圧的な言動・過度な要求など、社会通念上相当な範囲を超える言動（カスタマーハラスメント）については、従業員の尊厳と安全を守るため、毅然とした対応を行います。



1 カスタマーハラスメントの定義

お客様からのご意見・ご要望のうち、その内容や伝え方が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害する行為をカスタマーハラスメントと考えます。



具体的な行為の例

- 暴言・侮辱・人格否定・脅迫・威圧的な言動
- 合理的な理由のない過度な要求や不当な金銭の要求
- 長時間の拘束、執拗な電話・メール、同じ要求の繰り返し
- 従業員への暴力、つきまとい、プライバシーの侵害
- SNS等での誹謗中傷や、従業員の名誉・信用を傷つける行為
- その他、従業員の安全や就業環境を脅かす行為

2 当社の対応方針

正当なご意見・ご要望には誠実に対応するとともに、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員を守る立場から、組織として適切に対応いたします。



- 悪質な行為や、改善が見込めない行為については、対応の中止、サービスの提供のお断り、関係機関への相談・通報など、必要な措置を講じます。

3 安全運行と従業員の保護



貸切バス事業者として、お客様の安全確保と交通事故の防止を最優先に考えます。

- 乗務員の運転や安全確認を妨げる行為、運行の安全を脅かす行為については、状況に応じて運行管理者等と連携し、厳正に対処します。
- また、従業員が安心して働ける職場環境を守るため、相談体制の整備、事実確認、再発防止に取り組みます。

4 お客様へのお願い



今後も皆様に安心して
ご利用いただけるサービスを
提供するため、従業員への
ご理解とご協力をお願い申し上げます。

すべてのお客様と従業員が
互いに尊重し合える環境づくりに、
ご理解を賜りますようお願いいたします。