

◆お知らせ◆

株式会社コスモスバス

<http://kosumosu-bus.co.jp/>



令和6年10月1日

カスタマーハラスメントに対する 基本方針について

バス事業者におけるカスタマーハラスメントは、乗務員や従業員に過度なストレスを与え、また、バスの安全運行にも悪影響を及ぼしかねない問題です。

このため、弊社は、だれもが安心してバスを利用できる環境を整えるため、別添のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めましたのでお知らせいたします。

皆様のご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社コスモスバスは、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。当該方針は、お客様から当社乗務員や従業員（以下「従業員等」といいます）に対してカスタマーハラスメントがあった場合の当社の姿勢を示すものです。

（１）基本方針

当社は、地域貢献という会社理念のもと、地域の皆様の快適な暮らしを支えるバス会社として法令を遵守し、安心・安全な運行の実現に従業員一同、取り組んでいます。

お客様からのご意見やご要望は当社サービスの向上に欠かせないもので、今後とも真摯に受け止めてまいり所存です。しかしながら、一部のお客様から常識の範囲を超えた要求や、脅迫、暴力、恫喝、差別的発言等、カスタマーハラスメントに該当するような迷惑行為が見受けられます。このような事象は、従業員等の人としての尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させる行為です。

当社は、従業員等がこれらの行為を受けた場合、詳細を調査・把握した上で、組織的に対応します。

※お客様には、旅客だけでなく旅客の関係者、問い合わせを行う者、バス利用者となり得る潜在的な者も含まれます。

（２）基本姿勢

①カスタマーハラスメントに対する姿勢

お客様のご意見やご要望が、（３）に定める内容に該当すると当社が判断した場合、以降のお客様の対応を原則お断りいたします。また、必要に応じて音声・映像記録の保全を行い、警察への通報や記録の提供、刑事並びに民事手続き等の法的措置を含め、適切な措置を講じ、毅然と対応します。

②カスタマーハラスメントの定義

お客様からのご意見やご要望、言動、クレーム等のうち、内容や要求等を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであって、従業員等の心身や就業環境を害する可能性があるもの、また業務を不当に妨げるものをいいます。

（３）カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為

- ・身体的な攻撃や威圧的な言動（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（中傷、侮辱、名誉棄損、脅迫、暴言、恫喝、差別）
- ・過剰な要求や不合理な要求
- ・継続的、執拗、権威的な言動
- ・拘束的な行為（不退去、居座り、監禁、長電話、繰り返し行われる言動）
- ・SNS やインターネットにおける誹謗中傷、個人情報等の投稿
- ・セクシャルハラスメント攻撃
- ・不当な商品交換、金銭保証の要求

制定 2024年9月30日

株式会社コスモスバス 代表取締役 米井文学