

小田急ハイウェイバス カスタマーハラスメント対応方針

当社は、小田急グループの経営理念に基づき、お客さまの「かけがえのない時間(とき)」と「ゆたかなくらし」の実現に貢献するため、日々の業務に取り組んでおります。

当社をご利用いただくお客さまからお寄せいただく運行やサービスに関するご意見やご要望には真摯に対応し、一層のサービス向上につながるよう努めてまいりますが、一方で一部のお客さまより常識を超えた過剰な要求や不適切な言動など、カスタマーハラスメントに該当する行為も存在します。このような行為は従業員の尊厳を損なうとともに、他のお客さまに対するサービスの提供に支障を及ぼしかねない重大な問題であると考えております。当社は、従業員を守ることで従業員の人権を尊重し、心身ともに健康で安心して働ける職場環境を確保するため「カスタマーハラスメントの対応方針」を策定いたしました。

●カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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って、当該手段・態様により、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、あるいは当社の業務が不当に妨害されるもの。

*お客さまには、利用者だけでなく、その関係者、サービスに対する問い合わせを行う者、今後バス利用者となり得る潜在的な者を含みます。

●カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為の例

- ・身体的な攻撃
(暴行、傷害、殴る、蹴る、たたく、物を投げつけるなど)
- ・精神的な攻撃
(脅迫、中傷、名誉棄損、暴言、恫喝、侮辱的発言など)
- ・威圧的な言動
(大きな怒鳴り声をあげるなど)
- ・過度な謝罪要求
(土下座の要求、または、文書等での謝罪を強要するなど)
- ・継続的・執拗な言動
(要求の過度な繰り返し、何度も同じ説明をさせるなど)

- ・拘束的言動
(不退去、居座り、監禁、電話・対面での長時間の拘束など)
 - ・差別的な言動、性的な言動、つきまとい
 - ・従業員個人に対する攻撃、要求
 - ・従業員の個人情報等のSNS/インターネット等への投稿
(写真、音声、映像の公開、インターネット上に誹謗中傷またはプライバシーを侵害する情報を掲載するなど)
 - ・返金、謝罪の要求
(遅延を理由に運賃値下げや補償を強要する行為など)
 - ・不合理または他のお客さま等との公平性を欠くサービス提供等の要求
(バス停以外の場所での乗降要求など)
 - ・輸送の安全を妨げる行為
- ※上記は一例であり、これに限りません。

●カスタマーハラスメントに対する対応姿勢

お客さまなどの言動や要求などが、社会通念に照らして不相当な行為であると判断した場合、カスタマーハラスメントと捉え、それ以降の対応をお断りさせていただきます。

また、必要に応じて警察への通報や弁護士等外部専門家と連携の上法的措置を講じるなど、厳正に対処いたします。

●当社での取り組み

- ・本方針による対応姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応手順の策定
- ・従業員教育・研修の実施
- ・従業員からの報告、相談体制の整備

2025年2月
小田急ハイウェイバス株式会社