２０２６年１０月１日
福井交通株式会社

カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．基本方針

当社は、お客様の信頼や期待に応えるため、安全・安心で満足度の高いサービスを提供することを心がけ誠意をもって対応し、お客様から寄せられるご意見・ご要望については真摯に受け止め、サービスの向上に努めます。

一方で、当社をご利用される一部のお客様や地域住民の方々などからの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、脅迫、暴力、セクシュアルハラスメントなどの従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招くほか、バスの安全輸送にも悪影響をおよぼしかねない由々しき問題です。

今後、運転者をはじめとする従業員の安全確保と人権を尊重するため、従業員がこれらの要求や言動を受けた際は、必要に応じた警察への通報等毅然とした態度で対応するとともに、上長等への報告・相談を促し、事態を把握した場合には組織的に対応します。

また、カスタマーハラスメントに関する相談に適切に対応するための体制を整備し、事実関係を迅速かつ正確に確認するとともに、被害を受けた従業員への配慮および再発防止に必要な措置を講じます。

相談・報告への対応にあたっては、関係者のプライバシーを保護するとともに、従業員が相談・報告したこと等を理由として不利益な取扱いを行うことはありません。

２．カスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、職場において行われる顧客等の言動であって、当社の従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されるものをいいます。

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の例

①要求の内容が妥当性を欠く場合の例

・当社が提供するバス輸送・サービス等に瑕疵・著しい過失が認められない場合
・当社が提供するバス輸送・サービス等が要求内容と関係がない場合

②要求を実現するための手段、態様が社会通念上不相当な言動の例

・身体的な攻撃（暴行、傷害）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
・威圧的な言動　土下座の要求
・社会通念上相当な範囲を超える謝罪の要求
・継続的な（繰返される）、執拗な（しつこい）言動
・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
・差別的な言動
・性的な言動
・従業員個人への攻撃、要求（要求内容が著しく妥当性を欠くもの）
・商品交換の要求
・金銭補償の要求

以上