

愛知高速交通株式会社社員に対するカスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

愛知高速交通株式会社（以下「会社」という。）は、安全・安定・安心な輸送サービスを継続的に提供するため、サービス品質の向上や業務改善等につながるお客様からのご意見やご要望につきまして、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、一部のお客様による暴言や威圧的・侮辱的な言動などのカスタマーハラスメントは、従業員等を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、ひいてはお客様サービスの品質低下につながりかねないものです。

そのため、従業員等を守るためカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応するとともに、その防止に主体的かつ積極的に取り組みます。

第1 カスタマーハラスメントの定義と行为例

お客様（お取引先を含む。）からの要求・言動のうち、そ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、従業員等の就業環境が害される、又はおそれがあるものをいい、カスタマーハラスメントに該当しうる行為の例として次のものがあげられます。

- ・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
- ・執拗、継続的な言動
- ・拘束する行動（長時間の居座りや電話等）
- ・会社又は従業員の信用を棄損させる言動
- ・従業員個人への攻撃や嫌がらせ（本人の許諾のない SNS への個人情報の投稿等）
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償、過剰なサービス、謝罪の要求
- ・わいせつな言動、つきまとい等の性的な言動
- ・差別的な言動

第2 会社の責務

会社は、お客様の目線に立ち良質なサービスの提供に取り組む中で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、毅然とした態度で対応するとともに、必要によりお客様対応を中止します。

さらに、悪質な言動や犯罪行為に該当すると判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対処します。

また、従業員等もその業務に関し、カスタマーハラスメントを行う立場にもなり得ることから、会社は、従業員等がその業務に関して、カスタマーハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めます。

会社は、上記責務を果たすため、次の対策を実施します。

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員等に必要な教育や研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントから従業員等を守るため、カスタマーハラスメント発生時に従業員等が相談や報告できる体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員等の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。
- ・従業員等がその業務に関して、カスタマーハラスメントを行ってはならない旨の教育や研修を行います。

第3 社員の責務

従業員等は、カスタマーハラスメントへの理解を深めるとともに、その業務において防止に資する行動をとるよう努めます。

管理監督者は、カスタマーハラスメントが行われることのない良好な就業環境を確保するよう努め、従業員等から相談がなされた場合には、迅速かつ適切に対処するよう努めます。

第4 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、お客様の権利を不当に侵害しないように留意します。

附 則

この方針は、令和8年10月1日から施行する。