

カスタマーハラスメントに対する当社の方針

当社は、お客様に安全・快適なバスの旅をご提供することを使命としております。より良いサービスをご提供するため、お客様からのご意見・ご要望は真摯に受け止め、改善に努めてまいります。

一方で、一部のお客様による社会通念上許容される範囲を超えたご言動は、従業員の就業環境を害し、安全運行にも支障をきたすおそれがあります。当社は、**当社の業務に従事するすべての者（当社が雇用する従業員のほか、当社の業務に従事する他社の従業員、ガイド等を含みます）の安全と尊厳を守るため**、下記の方針に基づき対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様、お取引先様その他当社の事業に関係を有する方によるご言動のうち、**その内容またはその手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、当社の業務に従事する者の就業環境を害するものを**、カスタマーハラスメントといたします。

ご要望の内容が許容される範囲を超えるもの	・理由のないご要望、当社のサービスと関係のないご要望 ・ご契約の内容を著しく超えるご要望 ・対応が著しく困難または不可能なご要望（法令に反する運行のご指示、料金の著しい減額のご要望等） ・不当な損害賠償のご要求
手段や態様が許容される範囲を超えるもの	・身体的な攻撃（暴行、傷害等） ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、無断での撮影等） ・威圧的なご言動 ・継続的、執拗なご言動 ・拘束的なご言動（不退去、居座り、長時間にわたるお電話でのお引き止め等）

正当なご意見・ご要望は、カスタマーハラスメントには当たりません。また、障害のあるお客様が、不当な差別的取扱いをしないよう求めていることや、必要な配慮をお申しいただくこと自体も、カスタマーハラスメントには当たりません。当社は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づき、合理的配慮の提供に努め、お客様との建設的な対話を重ねてまいります。

正当なご意見・ご要望や、障害のあるお客様からの必要な配慮のお申し出は、ご乗車をお断りする理由にはいたしません。

2. 当社の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、当社は次の対応を行うことがあります。

- 不当なご要求にはお応えいたしません
- 複数名での対応、責任者による対応に切り替えさせていただきます
- ご説明を尽くしてもなおご要望が繰り返される場合、一定の時間の経過をもって対応を終了させていただきます
- 貸切バスについては、運送のお引き受けまたは運送の継続をお断り、もしくは制限させていただくことがあります（一般貸切旅客自動車運送事業標準運送約款の定めによります）
- 乗合バスについては、ご乗車をお断りし、または運送の継続をお断りすることがあります（道路運送法および一般乗合旅客自動車運送事業標準運送約款の定めによります）
- 当社営業所その他当社施設へのお立入りをお断りすることがあります
- お取引先様との場合は、お取引の見直しをさせていただくことがあります
- 犯罪に該当し得るご言動については、警察へ通報いたします
- 必要に応じて、弁護士に相談のうえ法的措置をとらせていただきます

■ 乗合バスのご乗車をお断りする場合について

当社は、道路運送法により、正当な理由なくご乗車をお断りすることはできません。一方で、次のような場合には、道路運送法、旅客自動車運送事業運輸規則および当社運送約款の定めにより、ご乗車または運送の継続をお断りすることがあります。

- 乗務員が運送の安全確保および車内秩序の維持のために行う制止や指示に従っていただけないとき
- 刃物、火薬類、引火性液体など、法令で車内への持込みが禁止されている物品をお持ちのとき
- お酒に酔われているなど、ほかのお客様のご迷惑となるおそれがあるとき
- その他、法令または当社運送約款に定める場合

この場合、乗車券をお持ちのお客様についても、当社運送約款の定めにより、その乗車券の通用区間の全部について運送が終了したものとして取り扱います。

ご乗車をお断りするかどうかは、乗務員個人ではなく会社が定めた基準に基づいて判断いたします。

3. 録音・録画について

当社は、安全管理およびカスタマーハラスメントへの対応のため、車内および営業所において録音・録画を行い、お電話でのお問い合わせ内容を録音する場合があります。

取得した情報は、当社が公表する利用目的の範囲内で、事実関係の確認および証拠保全のために使用いたします。詳細は当社ホームページの「プライバシーポリシー」をご覧ください。

4. 当社の取組み

- 従業員への方針・対応方法の周知および教育・研修の実施
 - 従業員のための相談窓口の設置
 - 事案の記録・分析と、サービス・ご案内内容の継続的な改善
-