～　ニセコバス株式会社の取り組み　～

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ニセコバス株式会社（以下、当社）の社員は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より満足度の高いサービスを提供することを心掛けます。

一方で、一部のお客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、社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等の社員の尊厳を傷つけるものもあり、ゆゆしき問題であります。

今後、全社員の安全確保と人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

お客様からこれらの行為を受けた際は、社員が上長等に報告・相談することとしており、外部の関係機関と連携を図り、組織的に対応します。

カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・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、社員の就業環境が害されるもの。

※「お客様」には、当社事業のサービス利用者だけではなく当社事業に関する問い合わせを行う者等、今後当社事業の利用者となり得る潜在的なお客様を含む。

カスタマーハラスメントに該当すると考える行為の例

① 時間拘束型
② リピート型
③ 暴言型
④ 暴力型
⑤ 威嚇・脅迫型
⑥ 権威型
⑦ 職場外拘束型
⑧ SNS/インターネット上での誹謗中傷型
⑨ セクシュアルハラスメント型

カスタマーハラスメントに該当すると考える行為の例

① 時間拘束型
長時間にわたり、お客様等が社員を拘束する。居座りをする、長時間電話を続ける。

② リピート型
理不尽な要望について、繰り返し電話やメールで問い合わせをする。または面会を求めてくる。

③ 暴言型
大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的な発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。

④ 暴力型
殴る、蹴る、たたく、物を投げつける。わざとぶつかってくる等の行為を行う。

⑤ 威嚇・脅迫型
「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする。反社会的勢力との関与をほのめかす、異常に接近する、無断で社員を撮影する等、社員を怖がらせるような行為をとる。または「対応しなければ株主総会で糾弾する」、「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等とブランドイメージを下げるような脅しをかける。

⑥ 権威型
正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする。お断りしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等で謝罪や土下座を強要する。

⑦ 職場外拘束型
クレームの詳細が分からない状態で、職場外であるお客様等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

⑧ SNS/インターネット上での誹謗中傷型
インターネット上で名誉を棄損する、またはプライバシーを侵害する情報を提出する。

⑨ セクシュアルハラスメント型
社員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。