

2024 年 10 月 1 日 制定
2026 年 10 月 1 日 改定

カスタマーハラスメントに対する方針について

相鉄バス株式会社

相鉄バス株式会社（以下、相鉄バス）は、「カスタマーハラスメント対応方針」を改定しました。

これは、厚生労働省がカスタマーハラスメントに関する指針や対策マニュアルを作成し、日本バス協会においても「バス業界のカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しているなど、バス事業を含む社会全体においてカスタマーハラスメント対策への機運が高まっていることや、相鉄バスにおいて、カスタマーハラスメントと考えられる事案が散見されることから、従業員の安全等を守るために制定したものです。

相鉄バスは、お客さまを安全・安心かつ快適に目的地へお運びし、つねに身近にある信頼される会社として沿線の皆さまの毎日をしっかりと支えていく、という使命をもって事業を進めております。そして、お客さまとのコミュニケーションや従業員のサービス品質の向上等を通じ、お客さまに満足いただけるよう努めておりますが、残念ながら、一部お客さまによる過度な暴言、過大な要求や暴行等により、従業員の尊厳が損なわれるような事象も発生しております。こういった事象を受け、引き続き相鉄バスをご利用いただくお客さまに満足いただけるサービスを提供するためにも、この方針を制定することとしました。

この方針に基づき、相鉄バスでは、働く従業員の安全等を守るため、お客さまからの要求や言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員を守るため毅然とした対応を行ない、サービスの提供やお客さま対応を中止することがあります。さらに、悪質なものと犯罪行為と判断した場合には、警察への通報等を通じた毅然とした対応を行います。

相鉄バスでは、今後もご利用いただくお客さまが、より安全・安心にご利用いただけるよう、全従業員が一丸となって取り組んでまいります。

詳細は別紙をご参照ください。

相鉄バス カスタマーハラスメント対応方針

ア) はじめに

当社は、お客さまを安全・安心かつ快適に目的地へお運びし、つねに身近にある信頼されるバス事業者として、沿線の皆さまの毎日をしっかりと支えていく、という使命をもって事業を進めております。

そして、お客さまとのコミュニケーションや従業員のサービス品質の向上等を通じ、お客さまに満足いただけるよう努めておりますが、残念ながら、一部お客さまによる過度な暴言、過大な要求や暴行等により、従業員の尊厳が損なわれるような事象も発生しております。

こういった事象を受け、引き続き当社をご利用いただくお客さまに満足いただけるサービスを提供するためにも、次のとおり「相鉄バス カスタマーハラスメント方針」を策定することといたしました。

イ) カスタマーハラスメントに対する当社の方針

当社では、当社で働く従業員の安全等を守るため、お客さま等からの要求や言動がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合には、原則として、以降の対応は行いません。さらに、悪質なものと犯罪行為と判断した場合には、警察への通報等を通じた毅然とした対応を行います。

ウ) 当社が考えるカスタマーハラスメントの定義

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律及び事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和8年厚生労働省告示第51号）を参考に、お客さまからのご意見やご要望のうち、当該ご意見等の内容の妥当性に照らして、これを実現するための手段や様子等が社会通念上不相当なものであって、これにより従業員の就業環境が害されるもの

【カスタマーハラスメントと考えられる行為の例】

- ・身体的精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - ・威圧的、脅迫的な言動（大きな怒鳴り声、恫喝、器物損壊）
 - ・長時間に及ぶ拘束や理不尽な要望を繰り返す行為
 - ・正当な理由のない、文書等での謝罪や土下座の要求
 - ・SNS／インターネット上での誹謗中傷行為
 - ・セクシャルハラスメント等のハラスメント行為
- ※ 上記の例に限らず、カスタマーハラスメントとみなす場合がございます。

エ) 当社における取り組み

- ・当社で働く従業員への方針の周知や内容の理解
- ・具体的な対応方法や手順等の策定
- ・当社で働く従業員への教育や研修の実施
- ・当社で働く従業員からの相談等の体制強化およびプライバシーの保護
- ・カスタマーハラスメントに関する相談を理由とした不利益な取扱いの禁止

相鉄バス株式会社
代表取締役社長 金田 有紀