

# カスタマーハラスメントへの基本方針

おのみちバス株式会社（以下、「会社」という。）は、「（１）未来に向かって、無限に発展する企業を目指します。（２）安全性を確保し、信頼される企業を目指します。（３）地域とともに歩む企業を目指します。（４）お客様の満足を第一に考え、良質なサービスの提供を目指します。」との経営理念のもと、質の高いサービスを提供すべく日々努力しております。

お客様からのご意見、ご要望等につきましては真摯に受け止め、改善活動に努めてまいります。一方で一部のお客様から従業員の人権を侵害するような言動、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為を受けることがあります。これらの行為は、従業員の尊厳を傷つけるだけでなく、他のお客様へのサービス提供に支障を生じさせる事態につながるものです。

会社は、これらの行為から従業員を守ることで従業員の人権を尊重し、心身ともに健康で安心して働ける職場環境を確保するために、「カスタマーハラスメントへの基本方針」を策定いたしました。カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応し、お客様に対し質の高いサービスを提供し続けるよう努めてまいります。

## 1. 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、要求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・態様により従業員の就業環境が不当に妨害されるものを指すこととする。

※お客様には、サービス利用だけでなく、その関係者、サービスに対して問い合わせを行う者、サービス利用者となり得る潜在的な者も含まれます。

## 2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- 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）
- 過度な謝罪要求（土下座の要求など）
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、電話・対面での長時間の拘束など）
- 差別的な言動、性的な言動、つきまとい
- 従業員個人への攻撃、要求、権利侵害
- 従業員の個人情報等の SNS・インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 会社または従業員の信用を棄損させる行為
- 正当な理由のない商品交換、金銭保証、返品・返金、謝罪の要求

※上記は一例であり、これに限りません。

## 3. カスタマーハラスメントへの対応方法

お客様からカスタマーハラスメントに該当する要求や言動が行われた場合には、それ以降のお客様への対応を中止することがあります。また必要に応じて、警察への通報や弁護士への相談等の措置を講じ、厳正に対処します。

#### 4. 会社内での取り組み

- カスタマーハラスメント発生時に会社として適切な判断や対応を行うため、対応手順の策定や、従業員への周知・啓発や教育研修等を行います。
- カスタマーハラスメントを受けた従業員に対して、相談、連絡体制の整備を行います。
- 従業員自身が取引先に対してカスタマーハラスメントを行うことがないよう、指導に取り組めます。

制定：2026年4月1日

おのみちバス株式会社

代表取締役 大崎 多久司