

## カスタマーハラスメント対応方針

2026年10月1日

名士バス株式会社

我が社は公共交通に携わる者としてお客様の安心・安全な輸送を第一とし、お客様の信頼や期待に応えるサービス提供を目指しております。

一方で、一部のお客様の言動には、常識を超える要求や、従業員の人格や尊厳を傷つけるものが含まれることがあります。我が社はこれらの行為を深刻な問題と認識し、バス運転士をはじめとする全従業員の安全確保と人権を守るため、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場合は、速やかに上長等に報告・相談することを推奨しており、相談を受けた際には組織的に対応します。事実確認を実施し、当該確認が困難な場合には、関係法令に基づく調停の申請や中立的な第三者機関へ処理を委ねることもあります。また、被害を受けた従業員のケアとプライバシーの保護を最優先に行い、被害の相談を行ったこと等を理由に、決して不利益な取扱いをいたしません。

### カスタマーハラスメントと考えられる行為の例

|                    |                                                |
|--------------------|------------------------------------------------|
| 社会通念上許容される範囲を超えるもの | 性的な要求、労働者のプライバシーにかかわる要求<br>不当な損害賠償要求 等         |
| 威圧的な言動             | 大声で怒鳴る、侮辱的な発言、<br>人格の否定や名誉を棄損する発言 等            |
| 拘束的な行動             | 長時間の電話、不退去、居座り、監禁                              |
| 継続的・執拗な言動          | 同じ内容のクレームや過度な要求を繰り返す<br>執拗に謝罪を要求する、揚げ足取り、言いがかり |
| 暴力的な行動             | 物を叩く、投げつける、殴る、蹴る、故意にぶつかる                       |
| 精神的な攻撃             | 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要、等                      |
| 不当な要求              | 正当な理由がないのに呼びつける<br>制度上対応できないことを強要する            |
| セクシャルハラスメント        | 性的な冗談や内容の発言、つきまとう、体に触れる、<br>容姿に対する揶揄           |
| 投稿・無断撮影            | 従業員の信用を棄損させる情報をSNS等に投稿する<br>プライバシーの侵害行為        |

※ 上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。