

2024年12月2日



カスタマーハラスメントの基本方針

私たち南国交通観光は、全てのお客さまに「安全・快適・満足」を提供するため、サービスの向上を目指しており、お客さまのご意見・ご指摘には真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

しかしながら、暴言・暴行など、著しい迷惑行為等（カスタマーハラスメント）については、従業員を傷つける行為と捉え、社員の安心・安全を守るために行動します。

社内対応

- カスタマーハラスメントへの適切な対応ができるよう、対応方法や手順など必要な知識について、従業員へ必要な教育を行ってまいります。
- 悪質な迷惑行為を含むカスタマーハラスメントから従業員を守るため、発生時に迅速かつ適切な判断・対応がとれるよう、規程を配備し、体制を構築してまいります。
- より適切な対応の為、警察、鹿児島企業防衛対策協議会や弁護士など外部専門家と連携しております。
- 従業員の心身の健康にも配慮し、アフターケアの体制も整備しております。

社外対応

- カスタマーハラスメントと判断されるものに対しては、毅然と対応し、注意・警告をさせていただきます。
- 状況によっては警察や関係機関に通報するなど、しかるべき対応をとらせていただきます。
- ご利用をお断りすることや、誓約書の提出を条件とするなど必要と認める措置をとることがあります。

お客さまへのお願い

- 私たちは、全てのお客さまに「安全・快適・満足」を提供できるよう、一丸となって取り組んでおります。

法令順守のもと、カスタマーハラスメントへの取り組みを推進してまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

定義と判断基準（9項目）

お客様または第三者（取引先等含む）からの

- (1) 優越的な立場を利用した言動であって、
- (2) 法に定める安全阻害行為等や他の不法行為に該当する行為、およびこれらにつながりかねない行為、また義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為により、
- (3) 従業員の就業環境が害される場合、カスタマーハラスメントであると判断いたします。

判断基準 以下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。

- ① 身体的(暴行、傷害)、精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求）や威圧的な行動、脅威を感じさせる言動、器物損壊等
- ② 継続的な言動、執拗な言動
- ③ 業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回にわたる同一クレーム等）
- ④ 拘束的な行動（業務スペースへの立ち入り、不退去、居直り、監禁等）
- ⑤ 正当な理由のない、不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ⑥ 正当な理由のない、または過度な金銭補償や物品の要求、謝罪要求
- ⑦ 会社・従業員の信用を棄損させる行為
（SNS/インターネットへの投稿、写真、音声、映像等の公開等を含む）
- ⑧ 従業員個人への攻撃や要求
- ⑨ 盗撮、つきまとい、差別的な行為、性的な言動、セクシャルハラスメント