

カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

柏崎交通株式会社
タクシー部

定義

カスタマーハラスメントとは、顧客や取引先など(以下「お客様」)からのクレーム全てを指すものではありません。お客様からのクレームには、商品やサービス等への改善を求める正当なクレームがある一方で、過剰な要求を行ったり、商品やサービスに不当な言いがかりをつける悪質なクレームもあります。

柏崎交通におきましては、厚生労働省の定義(2022年2月、厚生労働省公表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」)に基づき、カスタマーハラスメントを次のように定めます。

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、従業員の就業環境が害されるもの

基本方針

柏崎交通は、お客様からのクレームや苦情に対しては真摯に対応し、信頼と期待に応え、より良いサービスの提供と向上につなげていけるよう努めてまいります。一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意を持って対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

そして、柏崎交通で働くすべての従業員が安全に、安心して勤務できるよう就業環境の維持改善に取り組めます。

判断基準

お客様からご指摘や要求を受けた従業員から、上長または担当部署へ連絡があったとき、上長または担当部署は、事実関係及び因果関係ならびに当社または当社従業員の過失の有無を確認するなどしてし、下記 1、2 を総合的に判断いたします。

1. お客様の要求内容に妥当性はある
2. 要求を実現する為の手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるか否か
(妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられ、カスタマーハラスメントに該当し得ます。)

対象となる行為(カスタマーハラスメントの具体例)

要求の内容が妥当性を欠く例

- 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係が無い場合

要求「内容」が不当な例

- 高額な感謝料や迷惑料の要求
- 正当理由のない返金要求、代替輸送要求
- 遅延したことによる運賃の値下げ要求
- 責任者(社長、所長)や上長による謝罪の要求
- 土下座の要求

要求「手段・態様」が不当なもの例

- 大声での恫喝、罵声、暴言
- 脅迫的言動、反社会的な言動
- 長時間の電話、連日の電話
- 車両や会社への長時間の居座り
- 「役所やマスコミに通報する」との主張
- 「写真や動画をインターネットに載せる」との主張
- 安全運行を妨害する行為
- 電話対応での揚げ足取り、大声、暴言で執拗にオペレーターを責める
- 従業員へのつきまとい、わいせつ行為、盗撮

なお、殴る・蹴るといった暴力行為は、直ちにカスタマーハラスメントに該当すると判断できることはもとより、犯罪に該当しうるものです。

また、上記の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく当社のサービスをご利用いただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解の程よろしくお願いいたします。

柏崎交通としては今後もお客様とよりよい関係を構築し、質の高いサービスの提供に尽力してまいりたいと考えておりますので、引き続きのご協力とご愛顧をよろしくお願いいたします。