

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

小鳩交通株式会社は、安全・安心・快適な輸送サービスの提供に努め、真心を持ってお客様に接しご満足いただくことを第一に、正当なご意見、ご要望、苦情を真摯に受け止めます。また、乗務員をはじめ、配車センター、運行管理部門、事務など、すべての従業員と安全な運行を守るため、本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様等（お取引先等含む。）からの要求内容や、その伝え方・行為が社会通念上、不相当なものであって、従業員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと考えます。

3. カスタマーハラスメントと判断する行為の例

- ・ 身体的・精神的な攻撃（殴る、蹴るなどの暴行、暴言、威嚇、威圧的な言動、脅迫、侮辱、誹謗中傷など）
- ・ 過度・不当な要求（土下座、金品、特別扱いなど合理性のない対応の要求）
- ・ 長時間の拘束・執拗な要求（不退去、長時間の居座り、監禁、拘束など）
- ・ 性的な言動（身体への不必要な接触、性的な発言、付きまといなど）
- ・ インターネット上での行為（誹謗中傷、従業員の写真・映像、個人情報等の無断公開、SNSへの投稿など）
- ・ 配車受付などでの迷惑行為（正当な理由なく同じ要求を繰り返す、長時間電話を切らせないなど）

※上記は一例です。内容や状況を踏まえ、総合的に判断します。

4. カスタマーハラスメントへの対応

事実関係を確認し、カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合には、従業員個人に任せず、会社として対応します。また、状況や内容に応じて、サービスの提供やお問い合わせへの対応を中止する場合があります。

暴力、脅迫その他の悪質な行為や犯罪行為には、警察・弁護士等と連携して厳正に対応します。運送については、関係法令および当社の運送約款等に基づき適切に判断します。

また、従業員への教育、相談体制の整備、被害者への支援、再発防止に取り組めます。

小 鳩 交 通 株 式 会 社

代表取締役社長 小田剛之