カスタマーハラスメント基本方針

1. 基本方針

有限会社奥島観光は、お客様に安全・安心で快適なバスサービスを提供することを大切にしています。
また、当社で働く従業員が安心して業務に取り組める環境を守ることも、会社の重要な責務であると考えています。
当社では、お客様からいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの改善に努めてまいります。
一方で、社会通念上許容される範囲を超える要求や、従業員の人格・尊厳を傷つける行為については、
カスタマーハラスメントとして、会社として適切に対応いたします。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は、カスタマーハラスメントに該当する行為の一例です。

- 従業員に対する暴言、侮辱、脅迫、威嚇
- 大声で怒鳴る、長時間にわたり繰り返し責め続ける行為
- 従業員に対する土下座等の過度な謝罪要求
- 暴力、身体的接触、物を投げる等の行為
- 正当な理由のない過度な金銭やサービスの要求
- 同じ要求を何度も繰り返す、長時間拘束する行為
- 従業員の個人情報を不当に聞き出す、または公開する行為
- SNS 等への投稿をほのめかして、不当な要求を通そうとする行為
- 運転士に対して安全運行を妨げる行為や、危険な運転を要求する行為
- 法令や安全上のルールに反する要求
- その他、従業員の就業環境を害する著しい迷惑行為

なお、これらに該当するかどうかは、要求の内容や言動、状況等を踏まえて総合的に判断いたします。

3. 当社の対応

当社は、まず事実関係を確認し、お客様からの正当なご意見・ご要望には誠実に対応いたします。
一方、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員個人に対応を任せず、会社として組織的に対応いたします。必要に応じて、対応の中止、担当者の変更、管理者による対応、今後のサービス提供のお断り等の措置を講じる場合があります。
また、暴力・脅迫・恐喝・器物損壊・業務妨害等、犯罪に該当する可能性がある行為については、警察・弁護士等の関係機関へ相談・通報する場合があります。
従業員に対しては、カスタマーハラスメントに関する相談体制を整え、安心して相談できる環境づくりに努めます。

4. 安全運行へのお願い

当社の運転士は、お客様の生命と安全を最優先に運行しています。
そのため、安全上必要な指示や、道路交通法その他の法令に基づく対応については、お客様のご希望に添えない場合があります。安全運行を妨げる行為や、法令・安全上のルールに反する要求には応じることができません。
皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

5. お客様と従業員が互いに尊重し合える環境づくり

有限会社奥島観光は、お客様と従業員がお互いを尊重し、安全で快適なサービスを提供できる環境づくりに努めてまいります。
今後とも、皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

有限会社　奥島観光

その行為、カスタマーハラスメントです！

従業員の安全と尊厳を守るために

暴言・威嚇



大声で怒鳴る、人格を否定する

暴力・器物損壊



叩く、物を投げる、設備を壊す

過剰・不当な要求



常識の範囲を超えた要求を繰り返す

SNS等での誹謗中傷



個人情報の公開、悪質な投稿

奥島観光は、お客様に誠意をもって対応します。
しかし、従業員の尊厳を傷つける行為や、社会通念上相当な範囲を超える要求には、毅然と対応します。
悪質な場合は、サービスの提供をお断りし、必要に応じて警察・関係機関へ相談します。

有限会社 奥島観光

安全・安心・快適な輸送サービスのために