

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

株式会社はとバス（以下、「はとバス」という。）は、「すべての事業において常に安全・快適・環境保全を追求し、お客さまに満足と感動をいただける企業を目指します」という企業理念のもと、社員一人ひとりが心からご満足いただける商品・サービスの提供を目指し、お客さまからいただくご意見やご要望を大切に受け止め、日々真摯に取り組んでおります。

しかしながらその対応の中で、一部のお客さまによる合理的な範囲を超える不当な要求や悪質な言動が、職場環境の悪化を招き、社員の尊厳を傷つけてしまう可能性があります。

すべての社員が安心して働ける環境を確保することで、社員一人ひとりが「おもてなしの心」を発揮することができ、お客さまへのより良いサービスにつながると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

※「社員」とは、はとバスで働くすべての社員（派遣社員、フリーランス・個人事業主、委託先企業の社員等を含む）を指します。

2. カスタマーハラスメントの定義

はとバスにおけるカスタマーハラスメントとは、お客さま（取引先など含む）の要求内容や言動のうち、社会通念に照らして著しく不相応である「不当な要求」や「行き過ぎた行為」であって、はとバスの業務を不当に妨げたり、社員の安全・心身の健康を脅かすなど「就業環境を害するもの」を指します。

カスタマーハラスメントに該当すると考える行為の例

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的、差別的な言動、土下座の要求（正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する）
- ・継続的な言動、執拗な言動（何度も同じ説明をさせる、要求する）
- ・拘束的な行動（不退去、長時間の電話、居座り、監禁）
- ・性的な言動（身体的接触、盗撮、性的な発言、つきまとい）
- ・社員個人への攻撃、要求、社員の個人情報等の SNS やインターネット、動画、口コミサイト等への投稿（社員本人の意に沿わないプライベートな連絡先（SNS・アカウント等含む）の開示強要、写真、音声、映像の公開）
- ・社員個人やはとバスへの事実に基づかない誹謗中傷に当たる投稿
- ・著しく不当な要求（不合理または過剰なサービス提供の要求、正当な理由のない商品交換要求、金銭補償要求、謝罪の要求）

※上記の定義および行為例は、労働施策総合推進法及び厚生労働省の指針の内容に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

はとバスはすべてのお客さまと良好な信頼関係を築き、ご満足いただける商品・サービスの提供に誠心誠意努めております。この関係をより良いものとして維持するため、お客さまにおかれましても、はとバスの社員一人ひとりの人格を尊重し、その言動にご配慮いただけますよう、心よりお願い申し上げます。

それでもなお、お客さまの言動が、はとバスの定める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、社員の尊厳と安全な職場環境を守り、また他のお客さまの安全と快適なご利用環境を確保するため、各種約款・規程等に基づき、必要に応じて以下のような措置を段階的に、または状況に応じて講じる場合がございます。

- ・事実確認のための録音・録画の実施
- ・ハラスメント行為の中止のお願い及び警告（警告文の発出を含む）
- ・商品・サービスの提供や進行中の商談の中止
- ・はとバス施設・車内等からのご退去（降車）のお願い及び今後の利用・立入禁止（宿泊契約や運送契約の解除・拒否を含む）
- ・悪質な場合の警察への通報
- ・弁護士等への相談の上での法的措置

4. カスタマーハラスメントに対する体制の整備

はとバスは、本方針によりカスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築し、適正な対応と社員の教育および保護に努めます。

- ・社員のための相談窓口、メンタルケア体制の整備
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、対応手順の策定
- ・社員へのカスタマーハラスメントに関する教育・研修の実施

はとバスは、すべてのお客さまに公平で質の高いサービスを提供し続けるため、社員とお客さまの双方にとって安心できる健全な事業環境の維持に努めてまいります。何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 9 月
株式会社はとバス