2026.10.1

日本交通グループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1．はじめに

日本交通グループ(以下、(当社)という)は、「事業を通じて社会に貢献する」という理念、「輸送の安全の確保が事業経営の根幹」「安全第一」という基本的な考え方の下、人と社会に役立つ安全・安心で良質なサービスを創業来追求してまいりました。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、社会通念に照らして著しく不当な行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、輸送の安全の確保にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題と認識しております。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとすることにつながると考え、当社における「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。

2．当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為　など

※「SOGI」(ソジは、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称

3．カスタマーハラスメントへの対応(当社内)

・ カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
・ 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4．カスタマーハラスメントへの対応(当社外)

・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家(弁護士等)との連携の上、毅然と対応します。