

2024年4月16日

小田急バス株式会社

カスタマーハラスメントに対する基本方針

小田急バスは、人の心に寄り添う、地域の総合移動サービス提供企業を目指して、日々の業務に取り組んでおります。

今後も、より良いサービスを提供するために、私たち従業員が心身ともに健康に安心して働ける職場環境を作ることが大切であると考えています。

そこでこの度、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントとは、乗車のお客さまおよび地域住民の方々などから弊社従業員への過剰な要求、接客やサービスに対して不当な言いがかりをつけるなど悪質なクレームをいいます。

弊社は、従業員を守るため悪質なクレームに対しては、社会通念上不相当なものと判断した場合、カスタマーハラスメントと捉えて警察・弁護士等と連携し、適切な対応をさせていただきます。場合もございます。

カスタマーハラスメント行為類型

時間拘束	暴言
<ul style="list-style-type: none">・長時間の拘束、居座り・長時間の電話・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為	<ul style="list-style-type: none">・大声、暴言で執拗に責める・車内で大きな声をあげて秩序を乱す・大声での恫喝、罵声、暴言を繰り返す

脅迫	正当な理由のない過度な要求
<ul style="list-style-type: none"> ・ 脅迫的な言動、反社会的な言動 ・ 物を壊す、殺すといった発言による脅し ・ SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 言いがかりによる金銭要求 ・ 遅延したことによる運賃値下げ要求 ・ 物品の過度な要求 ・ 制度上対応できないことへの要求 ・ 契約内容を超えた過剰な要求
SNSへの投稿	セクハラ行為
<ul style="list-style-type: none"> ・ インターネット上の投稿（従業員の氏名公開） ・ 会社・社員の信用を毀損させる行為 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従業員への猥褻な言動
	その他 <ul style="list-style-type: none"> ・ 営業所等（敷地内）への不法侵入

みなさまのご協力のもと、より良いサービスの提供を目指してまいります。

今後とも、ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以 上