

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

大興タクシー株式会社は、安全・安心な輸送サービスの提供に努め、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、営業所、事務・管理部門など、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とは

要求内容や、その伝え方・行為が一般的に許容される範囲を超え、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。

※正当なご意見・ご要望・苦情は、カスタマーハラスメントではありません。

3. 主な該当行為の例

① 暴力・安全運行を妨げる行為

殴る、蹴る、物を投げる、車内で暴れる、運転中の乗務員の安全運行を妨げる行為など

② 暴言・威嚇・脅迫行為

怒鳴る、人格を否定する、差別的な発言をする、危害をほのめかす、従業員を威圧する行為など

③ 過度・不当な要求

土下座、金品、特別扱いなど、合理性のない対応を強要する行為

④ 長時間の拘束・執拗な要求

長時間の居座り、同じ要求を何度も繰り返すなど、従業員を拘束する行為

⑤ 電話・配車受付等での迷惑行為

長時間電話を切らせない、同じ内容の電話や要求を正当な理由なく何度も繰り返す行為

⑥ SNS・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 への投稿を利用した脅しなど

⑦ セクシュアルハラスメント・つきまとい等

身体への不必要な接触、性的な発言、待ち伏せ、つきまといなど

※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. 当社の対応

事実関係を確認し、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員個人に任せず、会社として対応します。状況に応じて、お申し出・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、再発防止に取り組みます。

5. お客様へのお願い

お客様と従業員が互いに尊重し合うことが、安全・安心な輸送サービスにつながります。本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

大興タクシー株式会社