

新若草山自動車道株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 策定の目的

新若草山自動車道株式会社（以下「当社」という。）は、安全・安心で、お客様にご満足いただけるサービスを提供し続けることを目指し、日々の業務に取り組んでおります。

お客様からのご意見・ご要望につきましては、誠実かつ真摯な対応に努めておりますが、一方で、一部のお客様による暴行、暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為も発生しております。これらの行為は、従業員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招くだけでなく、他のお客様に対する安全・安心で良質なサービスの提供に支障を及ぼしかねません。

当社は、これらの行為から従業員を守り、従業員が心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を確保することにより、お客様にご満足いただけるサービスの提供と社員の幸福の追求を図るため、「新若草山自動車道株式会社 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。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの、または当社の業務が不当に害されるもの。

※「お客様」には、サービス利用者だけでなく、サービスに関する問合せを行う者等、サービス利用者となり得る潜在的な者も含みます。

3. カスタマーハラスメントと考えられる行為の例

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動（大声での恫喝、机などを叩く・蹴る）
- ・土下座の要求
- ・継続的、執拗な言動（度重なる同内容のクレーム、何度も同じ説明をさせるなど）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、電話・対面での長時間の拘束）
- ・差別的な言動、性的な言動（盗撮、わいせつ行為・発言、つきまとい）
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・従業員の個人情報等のSNSやインターネットへの投稿（写真、音声、映像等の公開）
- ・不合理、過剰なサービスの要求

- ・正当な理由のない商品交換や返金、金銭補償、謝罪の要求

※上記は例示であり、これらに限りません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 対外的な取組み

- ・お客様の言動や要求がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じて、それ以降のお客様への対応を中止させていただきます。
- ・また、お客様の言動や要求が悪質なものである場合や犯罪性が認められる場合は、必要に応じて、警察への通報や弁護士等と連携し法的措置を講じるなど、厳正に対処いたします。

(2) 当社内の取組み

- ・本方針によって当社の姿勢を明確にし、広く周知します。
- ・カスタマーハラスメント発生時に従業員が相談や報告ができる体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントに対する対応方法や手順等を定め、従業員に必要な教育や研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員が心身に不調をきたさないよう、従業員のケアに努めます。

以上