

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

「神戸相互タクシー株式会社カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、「安全・安心・快適な移動サービスの提供」という基本理念のもと、タクシーの運行、配車業務、営業所でのサポート業務など、事業全体を通じてお客様に満足いただけるサービスの提供に取り組んでおります。お客様からいただくご意見・ご要望は、サービス改善や品質向上に向けた大変貴重な機会と考え、誠意をもって対応いたします。

一方で、一部のお客様による暴言・脅迫・暴力などの行為は、乗務員に限らず、配車オペレーターや営業所管理者など従業員全体の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、安心・安全なサービス提供にも深刻な影響を及ぼしかねません。

従業員が安心して業務に従事できる環境を守ることが、安全・安心な輸送サービスの維持のため不可欠であり、ひいてはお客様との信頼関係の向上にもつながります。

この考えに基づき、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」を定めます。

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「お客様から乗務員・配車オペレーター・営業所管理者等、従業員に対して行われる社会通念上著しく不当な言動や要求であって、従業員の就業環境を害し、安全な運行や適正なサービス提供に支障を及ぼすもの」と定義します。

具体的には、以下の行為を例示します（これらに限られるものではありません）。

1. 暴力行為（車内外での暴行・物を投げる・机を叩く等）
2. 暴言・侮辱・誹謗中傷（「無能だ」、「人間失格だ」など人格を否定する発言）
3. 威嚇・脅迫（危害を加える旨の発言、恐怖を与える行為）
4. 差別的・性的・SOGI※に関する発言や行為
5. 土下座など過度に屈辱的な行為の強要
6. 乗務員・オペレーター等を不当に長時間拘束する行為（降車拒否、電話での過剰な長時間要求、繰り返しの不当クレーム等）
7. 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要（割引・不当な補償要求など）
8. 盗撮や無断での撮影
9. 会社や従業員の信用を傷つける虚偽・社会通念上相当性を欠く誹謗中傷的な SNS 等への投稿
10. つきまとい行為、プライベートへの不当な干渉

※「SOGI」（ソジ）とは、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の略称。

なお、サービス改善につながる正当なご意見等については、引き続き真摯に対応いたします。

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

1. 職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、従業員を保護するための取組を社内全体で進めます。

2. カスタマーハラスメントを受けた従業員（乗務員・オペレーター・営業所スタッフ等）の心身のケアを最優先します。
 3. 全従業員を対象に、接客やサービス提供など顧客対応力向上を図るための研修やカスタマーハラスメントに関する知識と対処方法に関する研修を実施します。
 4. 相談窓口を設置し、必要に応じて警察・弁護士等外部機関と連携できる体制を整備します。
 5. 乗務現場・配車センター・営業所を含め、従業員が安心して報告できる仕組みを構築します。
 6. 本方針に基づく正当な対応について、従業員に不利益な取扱いはい行いません。
4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）
1. 問題解決に当たっては、お客様との合理的かつ理性的な話し合いに努めますが、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であって法令及び運送約款等に基づき正当な理由があると認められる場合には、対応を打ち切り、以降の乗車・配車・サービス提供をお断りする場合があります。
 2. 悪質かつ重大な場合には、警察・弁護士等の専門機関と連携し、毅然とした対応を取ります。