

広島高速交通株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

広島高速交通株式会社では安全を最優先に、「輸送の安全性を保持し、お客様へのサービス向上に努めることにより、豊かな社会づくりに貢献する」という経営理念のもとお客様の立場に立ち「静かに、やさしく、より快適に」をモットーに信頼される運行を築き上げることを目指しております。そのため、お客様からのご意見・ご要望には真摯に向き合い、サービスの向上に努める一方、社員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で対応いたします。

1 カスタマーハラスメントの定義

お客様（お取引先を含む）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、社員の就業環境が害されるもの。

2 カスタマーハラスメントの行為例

- ・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）や威圧的な言動
- ・継続的な言動による長時間拘束、同じ内容の複数回の不当なクレーム、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・土下座の要求
- ・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）
- ・当社社員個人への攻撃や要求
- ・当社社員の個人情報等の SNS・インターネット等への投稿（写真、音声、映像等の公開）
- ・不合理又は過剰なサービスの要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の要求

なお、上記は例示であり、これらに限るものではありません。

3 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 社外への対応

- ・カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合は、社員を守るため、毅然とした対応を行い、必要によりお客さま対応を中止します。
- ・さらに、悪質なものと判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

(2) 社員への対応

- ・カスタマーハラスメントから社員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に社員が相談や報告をできる体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、社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社員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。

4 お客様へのお願い

当社は、お客様からの正当なご意見、ご要望等に対して、今後も真摯かつ誠実に対し、サービスの改善に努めてまいります。

お客様におかれましても、社員の人格及び人権を尊重していただき、安心・快適にご利用いただける環境づくりにご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日
広島高速交通株式会社