

# 東海バスグループ カスタマーハラスメント対応方針

東海バスグループ（以下、「当社グループ」という）においては、お客さまの心に寄り添いながら、より安全・安心・快適なサービスを追求するとともに、従業員にとっても、やりがいと笑顔があふれる職場であることを大切に、日々の業務に取り組んでおります。

当社グループにおいては、お客さま等からのご要望には真摯に対応し、一層のサービス向上に努めてまいりますが、一方で、一部のお客さま等からの常識を超えた過剰な要求や不適切な言動など、カスタマーハラスメントに該当する行為については、従業員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招くゆゆしき問題と考えます。

そこで、従業員が安全に、また安心とやりがいを持って働き続けられる職場環境を確保するため、「カスタマーハラスメント対応方針」を策定いたしました。

当社グループでは、お客さま等のご意見・ご要望に誠実に対応し、カスタマーハラスメントには毅然とした対応を行ってまいりますので、ご理解を賜りますようお願いいたします。

## カスタマーハラスメントの定義

お客さま等の言動のうち、社会通念上妥当性がなく、当社グループ従業員の心身の安全や就業環境が害されるもの、および当社グループの業務が不当に妨害されるもの

## カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動、土下座の要求
- ・継続的・執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動、性的な言動、つきまとい
- ・従業員個人に対する攻撃、要求、権利侵害
- ・従業員の個人情報等のSNSやホームページ等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・当社グループまたは従業員の信用を棄損させる行為
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償、返品・返金、謝罪の要求
- ・不合理または他のお客さま等との公平性を欠くサービス提供等の要求

※上記は一例であり、これに限りません。

## カスタマーハラスメントに対する当社グループの対応姿勢

お客さま等からカスタマーハラスメントに該当する要求や言動が行われた場合には、それ以降の対応はお断りいたします。また、必要に応じて、警察への通報や弁護士への相談等の措置を講じ、厳正に対処いたします。

## 当社グループにおける取り組み

- ・本方針による対応姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応手順の策定
- ・従業員教育・研修の実施
- ・従業員のための相談・報告体制の整備

2025年7月  
東海自動車株式会社  
取締役社長 三宅 裕司