カスタマーハラスメントに対する基本方針

魚津交通株式会社は、「安全・迅速・丁寧」を基本姿勢として、お客様に安心してご利用いただけるタクシー、貸切バス、旅行サービスの提供に努めています。
お客様からいただくご意見・ご要望は、サービスの向上につながる大切な声として真摯に受け止め、誠実に対応してまいります。
一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける言動、暴力・脅迫・威圧、長時間の拘束、過度な要求など、社会通念上相当な範囲を超える行為は、従業員の心身の健康を損なうだけでなく、安全な運行や他のお客様へのサービス提供にも支障を及ぼします。
そこで当社は、従業員が安心して働ける職場環境を守るとともに、お客様に安全・安心なサービスを継続して提供するため、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの言動のうち、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであって、それにより従業員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと考えます。

2. 対象となる行為の例

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

・暴行、物を投げる、身体への不適切な接触等
・性的な発言、性的な要求、つきまとい等の性的な言動
・脅迫、暴言、侮辱、人格否定、差別的な発言等
・大声で怒鳴る、威圧する、長時間拘束する等の行為
・合理的な理由のない過度な謝罪、金銭、無償サービス等の要求
・従業員の個人情報を不当に要求・公開する行為
・無断撮影やSNS等への投稿をほのめかした威圧・脅迫
・運転中の運転者に対する威圧、運転操作への干渉など、安全運行を妨げる行為
・その他、社会通念上相当な範囲を超える行為

※正当なご意見・ご要望や、合理的配慮を求める申し出そのものを、カスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

3. 当社の対応

当社は、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対応し、従業員を守ります。カスタマーハラスメントと判断した場合は、従業員一人で対応させず、会社として組織的に対応します。
状況に応じて対応を終了させていただくほか、サービスの提供をお断りする場合があります。また、暴力・脅迫等の犯罪行為に該当する可能性がある場合は、警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、適切に対処します。
特に、タクシー・貸切バスの運行においては、お客様、従業員および周囲の安全を最優先とし、安全運行を妨げる行為があった場合には、運行の中断、降車のお願い等の必要な措置を講じます。

4. 従業員への支援
当社は、従業員が安心して相談・報告できる体制を整え、カスタマーハラスメントを受けた従業員に対して必要な支援を行います。
また、発生した事案を適切に検証し、再発防止とサービス品質の向上に努めます。

5. お客様へのお願い
当社は、お客様との信頼関係を大切にし、これからも「安全・迅速・丁寧」なサービスの提供に努めてまいります。
お客様におかれましても、従業員へのご理解と、節度ある言動へのご協力をお願いいたします。

2026年10月1日　制定

魚津交通株式会社
代表取締役社長　谷川　悠