

## 「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「すべてのお客様からありがとう」という言葉を胸に、世界一のサービスを目指しています。

その「ありがとう」はお客様のためだけでなく、従業員一人ひとりが誇りを持って働ける原動力でもあります。性別や年齢、国を問わず、すべてのお客様に対して最高の接客を提供することにより、世界一のサービスを実現する。これが、すばる交通の思い描く未来です。

一方で、当社のサービス提供の範囲を超えた過剰な要求や、従業員の尊厳を傷つけるような言動は「カスタマーハラスメント」と位置付け、断固として対応します。従業員が心身ともに健康で、安心して業務に取り組める環境を整えることは、未来の実現に不可欠であると考えています。

そこで、従業員が安心して業務に取り組める環境を整備し、お客様とのより良好な関係を構築することを目的として、「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。

お客様におかれましても当社との間の信頼関係の維持、当社従業員の労働環境の安全確保のため、ご協力をお願い申し上げます。

※お客様とは、当社輸送サービスのご利用者の他、当社サービスに関して利害関係が生じる方ならびにビジネスパートナーを含みます。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動であって、従業員の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と定義いたします。

### 3. 具体的な行為例

当社がカスタマーハラスメントと考える具体的な行為は以下のとおりです。

- ・暴力・暴言
- ・理不尽な要望について繰り返し問い合わせを行うこと
- ・運送約款等、契約にない過剰又は不合理な要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・従業員の人格の否定や名誉を毀損する発言・文章
- ・従業員のプライバシー侵害行為
- ・従業員へのセクシャルハラスメント

上記はあくまで一例であり、これらに限るものではありません。

#### 4. カスタマーハラスメントへの対応

##### 社内対応

- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の教育を実施いたします。
- ・カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員心のケアに努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築し、必要に応じて外部専門家と連携いたします。

##### 社外対応

- ・カスタマーハラスメントが発生しないよう、丁寧な対応に努め、理性的な関係構築を求めます。
- ・カスタマーハラスメントが発生した場合には、毅然とした対応でお客様に理解を求めます。
- ・上記で解決しない場合には、予告なく対応を中止させていただく場合がございます。
- ・お客様とのトラブルに際しましては、警察・弁護士等専門家の判断を仰ぎ、対応を取らせていただく場合がございます。

2025/9/25 制定