「神奈中タクシー カスタマーハラスメント対応方針」

当社は、経営理念として「お客さまの『かけがえのない時間（とき）』と『ゆたかなくらし』の実現に貢献」していくことを掲げております。お客さまの期待に応え、お客さまに満足していただける価値ある時間や空間を創造・提供し続けるよう、従業員一人ひとりが会社の顔としての自覚をもち、何事にも信念をもって日々取り組んでおります。

当社が提供する各種サービスは多くのお客さまにご利用いただいておりますが、その中でお客さまからお寄せいただくご意見やご要望には真摯に対応し、一層のサービス向上につながるよう努めております。その一方で、一部のお客さまによる暴行、暴言や不当な要求など、カスタマーハラスメントに該当する行為が発生しており、このような状況は当社従業員の尊厳を損なうとともに、他のお客さまに対するサービスの提供に支障を及ぼしかねない重大な問題であると考えております。

これらの行為に対して毅然とした対応を取る姿勢を明らかにし、誠実に業務を遂行しようとする従業員が安心して就業できる環境を構築することにより、お客さまに対してより質の高いサービスを提供し続けることを目的として、「神奈中タクシー カスタマーハラスメント対応方針」を制定しております。

■ カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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・態様により従業員の就業環境が害されるおそれのあるものまたは当社の業務が不当に妨害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

■ カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為の例

・身体的な攻撃（暴行、傷害）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
・威圧的な言動
・土下座の要求
・継続的、執拗な言動
・拘束的な行動（不退去、居座り、過度に長時間の電話）
・差別的な言動
・性的な言動、つきまとい
・従業員個人への攻撃、要求
・従業員の個人情報等の SNS、インターネットへの投稿（写真、音声、映像等の公開）
・要求内容の妥当性に照らして不相当と考えられる要求（商品交換、金銭補償、謝罪）
※ 上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

■ カスタマーハラスメントに対する当社の対応姿勢

お客さま等の言動や要求がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、それ以降の対応をお断りさせていただきます。

また、必要に応じて警察への通報や弁護士等外部専門家と連携の上法的措置を講じるなど、厳正に対処いたします。

■ 当社における取組

・本方針による対応姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
・対応手順の策定
・従業員からの報告・相談体制の整備
・従業員への配慮措置

神奈中タクシー株式会社
取締役社長 永山 輝彦