

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

埼玉新都市交通株式会社は、安全を第一として、安定した輸送とおもてなしの心を込めた良質なサービスにより、地域に貢献することを目指しております。お客さまに良質なサービスを提供するために社員教育に力を入れておりますが、サービス向上に向けてこれからも各種の取り組みを行う所存です。お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客さまの要求や言動の中には、社員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、社員の尊厳を傷つけるものもあります。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、社員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

社員の安全な就業環境を確保することで、社員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客さまとの関係をより良いものとするにつながると考え、埼玉新都市交通株式会社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

- 当社では、「お客さま等からのクレーム・言動のうち、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、当社で働く社員等の就業環境が害されるおそれがあるもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 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
- 継続的、執拗な言動や要求
- 土下座の要求
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動、性的な言動
- SNS等による同意ない音声・映像の公開、社員個人への攻撃・要求等
- 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまへの対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

4. 当社における取り組み

- 基本方針、姿勢の明確化
- 社員への周知、啓発
- 社員のための相談体制の整備
- 対応方法、手順の策定、等

2026 年 1 月

埼玉新都市交通株式会社
代表取締役社長 唐澤 朝徳