

カスタマーハラスメント対策基本方針

株式会社ユタカトラベル

基本方針

当社は、バス輸送の安全・安心を最優先に、お客様に安全・快適なサービスを提供することを使命とします。同時に、運転者をはじめとする従業員が安全に働ける環境を整えることは当社の重要な責務です（労働契約法第5条※使用者の安全配慮義務）。お客様からの正当なご意見やご要望には、真摯に耳を傾け、迅速かつ誠意をもって対応いたします。一方で、社会通念上許容される範囲を超えた不当・過度な要求や迷惑行為に対しては、会社として毅然とした態度で対応し、従業員の尊厳と安全を守ります。

当社が大切にしていること

当社では、お客様と従業員の双方が安心・信頼できるサービス提供を心掛けています。乗務員や係員は常に礼節を重んじて接し、お客様一人ひとりのニーズに丁寧に対応します。また、道路運送法等の法令に基づき「輸送の安全確保」を経営の最重要課題と捉え、運行管理・車両整備・教育訓練に努めることで安全運行を維持します。従業員の健康・安全には特に配慮し、勤務時間や休憩の管理、メンタルヘルス対策を含めた労働環境の改善に取り組みます。このように、お客様満足と従業員尊重を両立させることが、当社の企業価値の基本です。

カスタマーハラスメントの定義

当社は、以下のすべての要素を満たす場合を「カスタマーハラスメント」に該当すると定義します。

1. 顧客等（下記※参照。）の言動であること
2. その言動が業務の性質に照らし、社会通念上許容される範囲を超えていること
3. その結果、従業員の業務遂行や就業環境が害されること

以上の要件をすべて満たした場合に限り、当社ではカスタマーハラスメントとみなします。なお、社会通念上相当と判断されるご意見・ご要望（正当なクレーム等）は含まれず、そうした正当な申入れには誠実に対応します。

※ 顧客等とは、顧客、取引の相手方、施設（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等）の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある者も含む。）

（例）事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者、事業主の行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者、取引先の担当者、企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者、施設・サービスの利用者及びその家族、施設の近隣住民等

該当行為例

以下はカスタマーハラスメントに該当し得る代表的な行為の例です（例示であり、これらに限りません）。当社ではこのような言動を認めず、該当する場合には必要な措置を講じます。

- 長時間の居座りや執拗な電話連絡などによる**長時間拘束行為**
- 繰り返しの問い合わせや面会要求などの**過度なリピート対応**
- 大声で怒鳴る、暴言を浴びせる、「馬鹿」などの**侮辱的発言**による人格否定
- 殴る・蹴る、物を投げつけるなどの**暴力行為**
- 「殺されたいのか」などの**脅迫**、反社会勢力を仄めかす、**SNS での名誉毀損投稿**などの脅し・誹謗行為
- 「特別扱いしないなら土下座しろ」等の**権威的要求**、土下座強要などの不当要求
- 自宅や喫茶店に呼びつけるなど業務外での**職場外拘束行為**
- 性的な身体接触、つきまとう、執拗な食事・交際の誘い、性的冗談などの**セクシュアルハラスメント**
- 契約や業務と関係のない過剰な返金・損害賠償請求などの**不当な金銭要求**
- 車内での大声での迷惑行為や他の利用者への影響を伴う行動など、安全運行を著しく妨げる行為

- その他、従業員の**人格や尊厳を傷つける言動全般**

これらの行為例はいずれも従業員の業務環境や安全を阻害し、バス運行の安全性にも重大な影響を及ぼすものです。

当社の対応方針

当社はカスタマーハラスメント発生時に以下の対応を行います。

- **報告・相談体制の整備:** 乗務員には不当な要求や迷惑行為を受けた場合、速やかに運行管理者や上長に報告・相談するよう指導します。社内に相談窓口を設置し、一人で対応させず管理者がサポートできる体制を構築します。
- **事実関係の確認:** 発生した事案について、状況や発言内容等を迅速かつ正確に確認します。録音・録画など客観的証拠が得られる場合は適切に活用し、関係者からの聴取も行います。
- **被害者保護:** 被害を受けた従業員には担当交代や休憩付与等で配慮し、必要に応じて医師等専門家によるケアを手配します。従業員が安全に業務を継続できるように措置を講じます。
- **再発防止策:** 同様の事象の再発を防止するため、当該顧客への対応履歴を記録・共有し、必要に応じて該当客への利用自粛要請や乗車拒否の検討など組織的に対応します。社内外への方針周知や研修を通じ、カスハラ対策への意識向上も図ります。
- **法的対応:** 暴行・脅迫行為など犯罪に該当する等、特に悪質と考えられる場合は、警察等へ通報等、社内外の法務部門と連携して適切な手続きを検討します。ただし、状況に応じて慎重な対応を心掛け、過剰な威圧を避けます。

いずれの場合も、被害従業員に不利益が生じないよう配慮しつつ、会社全体として必要な措置を速やかに講じます。

従業員保護について

当社は従業員の安全配慮義務（労働契約法第5条）を重視し、精神的・身体的負担軽減に努めます。具体的には、長時間運転や過重労働を避ける勤務管理、メンタルヘルス相談窓口の案内を行います。不当な要求や迷惑行為が継続した場合、当該乗務員の勤務免除や異動、休養機会の付与などで従業員のケアを優先します。また、被害報告に対しては報復を禁じ、誰もが相談しやすい環境を整えます。必要に応じて外部専門家と連携し、職場復帰支援やカウンセリングも実施します。

お客様へのお願い

当社はお客様に安全で快適な移動を提供するため、以下の点にご協力いただきますようお願い申し上げます。

- **規則遵守:** 乗車中は乗務員の指示に従い、シートベルトを着用するなど交通ルールにご協力ください。車内の安全確保のため、車内での騒音・暴言・走行妨害行為はご遠慮願います。
- **適切なコミュニケーション:** 走行中の乗務員への過度な声かけはお控えいただき、何かお困りごとがあれば降車後に乗務員にお伝えください。正当なご要望や苦情はお客様相談窓口でも承ります。
- **他の乗客への配慮:** 大声での会話や酒気帯び乗車、他の乗客への迷惑行為はお控えください。皆様が快適にご利用いただけるようご協力をお願いします。
- **冷静な対応:** 乗車後に何らかのご不満が生じた場合でも、車内での過度なクレームや暴言はお控えください。落ち着いた態度で対応することで解決につながりやすくなります。
- **ご理解のお願い:** 当社はお客様のご期待に沿えるよう努めますが、業務範囲を超えるご要望や合理性に欠ける要求にはお応えできない場合があります。その際は事情をご説明し、ご理解をお願い申し上げます。

以上の点をご理解いただき、安全・安心なバス利用にご協力くださいますようお願いいたします。

2026 年 5 月 28 日制定 2026 年 6 月 20 日改訂

株式会社ユタカトラベル

代表取締役 豊島 洋次