

お客さま各位

弊社の「カスタマーズハラスメント対策」について

近年、顧客等からの著しい迷惑行為を受けるケースが増えていることから、令和4年2月に厚生労働省が「カスタマーズハラスメント対策企業マニュアル」を発出しております。

*カスタマーズハラスメントとは

「顧客等からクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動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応なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と規定されております。

*弊社の基本方針

「カスタマーズハラスメントから社員を守る」であります。以下の例のように、カスタマーズハラスメントに該当するケースと弊社が判断した場合、社員を守るため警察等行政機関へ直ちに通報致します。

お客さまであっても、何を言っても、何を行っても許されるということはありません。度が過ぎると犯罪となる場合がございます。十分にご理解をお願い申し上げます。

*社会通念上不相応な言動の例

(要求内容の妥当性にかかわらず不相応とされる可能性が高いもの)

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害) ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言) ・威圧的な言動
- ・土下座の要求 ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動 ・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 ・従業員個人への攻撃、要求 等

(要求内容の妥当性に照らして不相応とされる場合があるもの)

- ・商品交換の要求 ・金銭補償の要求 ・謝罪の要求(土下座を除く) 等

弊社への苦情等は、直接、運転士には言わないで下さい。運転士がストレスを抱えてしまい安全運行に支障が生じてしまいます。本社へお電話等でお知らせ願います。

※弊社ではお電話で苦情等があった場合、内容精査・記録のため「専用電話にて録音」させていただいております。

令和6年3月



士別軌道株式会社

代表取締役 井口裕史

〒095-0022 士別市西2条6丁目1931番地

TEL 0165-23-2723・0165-23-4151

FAX 0165-23-0873 E-mail shibetsukido@navy.plala.or.jp