常南交通株式会社　カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

常南交通株式会社（以下「当社」という）は、ハラスメントの無い職場環境を整えることは、企業の重要な責務と考えております。従業員一人ひとりの人権を尊重し誇りをもって業務に邁進できる環境を整えるため、お客様からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合は、お客様に対して誠意をもって対応しつつも、組織として毅然とした対応をいたします。

お客様におかれましては、本方針に対するご理解とご協力の程、何卒よろしくお願いいたします。

当社でのカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様からのご要望・言動のうち、要求や内容に妥当性がなく、社会一般に通用しない方法や様子で要求され、従業員の就業環境や心身が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

対象となる行為（※具体例は以下の通りですが、これらに限られるものではございません）

・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
・継続的な言動、執拗な言動
・土下座の要求
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、およびお客様による合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束）
・差別的な言動、性的な言動
・当社で働く従業員個人への攻撃や要求
・当社で働く従業員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
・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、または当社の責任や社会通念の範囲を超える代替サービスの提供、金銭補償の要求、謝罪の要求・暴行、暴

カスタマーハラスメントへの対応

・合理的な解決に向けて話し合いをします。
・不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。
・カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、社員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりサービスの提供やお客様対応を中止します。
・悪質なものや犯罪に該当する行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法定措置等も含め厳正に対処します。

私たちは地域の皆様に寄り添い、安心安全な輸送サービスを提供することを使命としております。何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 10 月1日
常南交通株式会社