

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

日東交通株式会社（以下、「当社」といいます。）は、お客さま（ご乗車のお客さまだけでなく、バスに関する問い合わせ窓口の利用者等、今後利用する可能性がある潜在的なお客さまを含みます。）の信頼獲得を第一に考え、『安全・安心・快適』な輸送サービスの提供を使命としております。その実現には、法令を遵守し、地域・環境・人権に配慮しながら、従業員が心身ともに健康で安全かつ安心して働ける職場環境を整備することが大切であると考えております。

当社は、お客さまからのご意見・ご要望については真摯に受け止めており、信頼や期待にお応えするとともに、より良いサービスを提供することを心がけております。

一方で、当社をご利用されるお客さまの一部で、暴行、暴言、脅迫、差別的な言動、不当な要求等の悪質な迷惑行為等（以下、「カスタマーハラスメント」といいます。）が見受けられた場合、これらの行為は業務遂行に著しく支障が生じる等、職場環境の悪化を招き従業員の人権や尊厳を侵すおそれがあるだけでなく、周囲のお客さまにもご不快な思いを抱かせてしまいます。そのため本来提供すべきサービスを妨げる場合もあり、看過できない事案と考えております。

お客さまによるこのような行為が行われた場合は、上長に報告するとともに、必要に応じて警察への通報や弁護士等に相談を行います。そのうえで、お客さまのご意見・ご要望がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、サービスの提供や対応をお断りさせていただきます。また必要に応じて、警察への通報や音声・映像記録の保全、法的措置も含めた対応を取らせていただきます。

2. 「カスタマーハラスメント」の定義

当社では、お客さまからのご意見・ご要望のうち、内容の妥当性が認められないもの、業務遂行に著しく支障を来すもの、または、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と定義いたします。

3. 判断基準

当社として、許容し難い具体例は以下の通りです。上記の定義に当てはまるものであれば、以下に含まれないものもカスタマーハラスメントと判断いたします。

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

継続的な言動、執拗な言動

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

SNS、インターネット上での誹謗中傷

著しく不当な要求（正当な理由のない要求、金銭補償要求、謝罪の要求）

2026年9月30日
日 東 交 通 株 式 会 社