

大分県自動車運送事業カスタマーハラスメントに対する基本方針

大分県自動車運送事業カスタマーハラスメント対策会議は、下記のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を策定しました。業界全体で一体となってカスタマーハラスメント対策を推進することで、輸送の安全性を確保するとともに、事業者の職場環境の悪化による離職や事業廃止等に向けた対策を講じ、地域の物流・交通体系を維持していきたいと考えています。

本会議の構成員である各協会に属する運送事業者及び地方公共団体（以下「協会所属事業者等」という）は、今後、以下の方針に基づきカスタマーハラスメント対策を実施していきます。

1. 基本方針

協会所属事業者等は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心がけます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

また、地域の運送や足の確保に従事している事業者の職場環境の悪化は、離職や事業廃止を招き、地域の交通体系に大きな影響を及ぼす公的な問題ともなっています。

協会所属事業者等は、自動車運送事業にかかわる従業員の人権を尊重するため、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、運転者をはじめとする従業員の就業環境が害されるもの。

3. カスタマーハラスメントの例

①時間拘束型

長時間にわたり、顧客等が従業員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。

②リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。

③暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

④暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

⑤威嚇・脅迫型

「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、従業員を怖がらせるような行為をとる。または、「対応しなければ株主総会で糾弾する」、「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等とブランドイメージを下げるような脅しをかける。

⑥権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

⑦職場外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

⑧SNS / インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

⑨セクシュアルハラスメント型

従業員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。盗撮。

※上記は例示であり、カスタマーハラスメントはこれに限定されません。

また、暴力、威嚇・脅迫等の法に抵触する行為は、カスタマーハラスメントに該当するだけでなく犯罪行為にも該当します。

4. 対応

お客様からカスタマーハラスメントと判断される言動などの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することとします。相談があった際には組織的に対応し、注意・警告をさせていただきます。また、当該運送の引受け又は継続の拒絶などを行いお客様への対応を中止することがあるほか、必要に応じて警察や弁護士、その他公的機関と連携しながら対処します。

5. お願い

協会所属事業者等は、全てのお客様に安全・安心な運送を提供できるよう、取り組んでまいります。法令順守のもと、カスタマーハラスメントへの取り組みを推進してまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

令和7年4月

大分県自動車運送事業カスタマーハラスメント対策会議

会議参画機関:(一社)大分県バス協会、(一社)大分県タクシー協会、大分県個人タクシー協会、(公社)大分県トラック協会、大分労働局、大分県、中津市、豊後高田市、宇佐市、豊後大野市、九重町、玖珠町、大分運輸支局(順不同)