カスタマーハラスメントに対する基本方針

ケイライントラベル株式会社

■はじめに

ケイライントラベル株式会社は、お客様及び取引先の皆様に対し、安全で高品質な旅客輸送を提供し、信頼される企業であり続けることを目指しています。
お客様や取引先の皆様からいただくご意見、ご要望、ご指摘は、当社のサービス品質向上や業務改善のための貴重な機会であると認識しており、真摯かつ誠実に対応いたします。
一方で、ごく一部のお客様や取引先等による社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動は、従業員の尊厳や人格を傷つけ、心身の健康を害するだけでなく、職場環境や事業運営にも重大な影響を及ぼします。
当社は、従業員が安心して働くことができる環境を確保することが、お客様及び取引先の皆様に対して継続的に良質なサービスを提供するための重要な基盤であると考え、本基本方針を定めます。

■カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「顧客、取引先、その他当社の事業関係者のうち、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

■カスタマーハラスメントの対象となる行為

従業員などに対するお客様による行為のうち、以下のような行為がカスタマーハラスメントの対象となります。(以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。)

1. 暴行、器物損壊その他粗暴な言動
2. 暴言、大声による威嚇、侮辱、人格否定、差別的発言、誹謗中傷その他精神的な攻撃
3. 脅迫、威迫その他従業員に脅威を感じさせる言動又は執拗な言動（電子メール、SNS 等によるものを含む）
4. 従業員個人に対する攻撃、誹謗中傷、接触又は要求
5. 長時間の拘束、執拗又は反復継続的なクレームその他業務に支障を及ぼす行為
6. 正当な理由のない謝罪要求、もしくは業務範囲を著しく超える要求、特別な便宜提供又は接待等の要求
7. 緊急性がないにもかかわらず行われる休日又は勤務時間外での対応要求
8. その他就業環境を害する行為（盗撮、無断録音・録画、セクシュアルハラスメント、個人情報の無断公開等）

■カスタマーハラスメントが発生した場合の対応姿勢

当社は、カスタマーハラスメントに対し、以下の方針で対応します。

（１）従業員の尊厳と安全を守ります

従業員の人権及び安全を最優先に考え、安心して働ける職場環境の維持に努めます。

（２）組織として対応します

従業員個人に対応を委ねることなく、管理職、関係部門及び会社が一体となって対応します。

（３）毅然と対応します

カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合には、対応の中断、担当者の変更、対応窓口の一本化、面談・訪問の制限、取引停止等の措置を講じることがあります。

（４）外部専門機関と連携します

悪質な事案については、警察、弁護士その他の専門機関と連携し、適切に対処します。

■カスタマーハラスメントに対する当社における取り組み

当社は、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応のために、以下の取り組みを行います。

1. 基本方針の周知
2. 社内体制の整備
3. 相談窓口の整備
4. 相談者の保護
5. 対応基準の整備
6. 研修及び教育の実施
7. 発生事案の記録及び再発防止活動

■お客様・取引先の皆様とともに

当社は、今後もお客様及び取引先の皆様との良好な関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。

また、役員及び従業員に対する教育及び啓蒙活動を行い、すべての関係者の人格と人権が尊重される健全な取引関係の構築に取り組んでまいります。

皆様におかれましても、本基本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

制定：2026 年 10 月 1 日

ケイライントラベル株式会社

代表取締役社長　平岡亜古