

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様に対して安全で質の高いサービスを提供するとともに、従業員が安心して働くことのできる職場環境を確保することを重要な経営課題の一つと考えております。

お客様からいただくご意見やご要望には真摯に対応いたしますが、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動、従業員の人格や尊厳を傷つける行為については、カスタマーハラスメントとして毅然と対応し、従業員を守るために必要な措置を講じます。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様等からの要求・言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、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への対応

当社は、カスタマーハラスメントが確認された場合、内容に応じて次の対応を行います。

- ・注意・警告 ・対応の中止又は打ち切り ・来訪・入場のお断り
- ・商品・サービスの提供停止 ・警察、弁護士その他関係機関への相談又は通報
- ・法的措置の実施

従業員の保護及び支援

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、相談体制の整備、教育研修の実施、組織的対応の推進等に取り組めます。発生時には従業員個人のみで対応させることなく、会社として組織的に対応いたします。

お客様へのお願い

当社は、今後もお客様との信頼関係を大切にし、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。お客様におかれましても、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026.10.1

草 軽 交 通 株 式 会 社

代表取締役 柳 澤 明