三和ハイヤー株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

三和ハイヤー株式会社（以下「当社」という。）は、安全・安心なタクシーサービスを提供するため、お客様からのご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、サービスの向上に取り組んでおります。

お客様からいただくご意見やご要望は、より良いサービスを提供するための貴重な機会であると考えております。

一方で、一部のお客様による要求や言動の中には、乗務員等の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものがあります。

これらの行為は、従業員の就業環境を害するだけでなく、安全な運行や適切なサービスの提供にも支障を及ぼす重大な問題であります。

当社は、従業員が安心して業務に取り組むことができる環境を確保することが、安全・安心なタクシーサービスの提供につながるものと考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。なお、これらはあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

・暴力行為

・暴言、侮辱、誹謗中傷

・威嚇、脅迫

・従業員の人格を否定する発言、差別的な発言

・土下座等の過度な謝罪の要求

・長時間にわたる拘束

・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要

・合理性を欠く不当・過剰な要求

・運行中の乗務員に対する危険な行為

・車両・設備等を故意に損傷させる行為

・会社や従業員の信用を毀損する内容や、従業員の個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

・従業員に対するセクシュアルハラスメント、※SOGI ハラスメント、その他のハラスメント、つきまとい行為

※SOGI(ソジ)は性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称

なお、正当なご意見・ご要望や、サービスに関する通常の苦情・問い合わせ等については、カスタマーハラスメントには該当しません。

3. 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を受けた従業員の安全確保と心身のケアを最優先に対応します。また、従業員が一人で対応を抱え込むことがないよう、相談・報告を受け付ける体制を整備し、会社として適切に対応します。

従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

4. カスタマーハラスメントに該当する場合の対応

お客様との問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行うよう努めます。

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、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。また、暴力、脅迫、その他の悪質な行為が認められる場合には、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、毅然と対応し、再発防止に向けた措置を講じます。

5. 従業員とお客様のより良い関係のために

当社は、従業員の安全と尊厳を守りながら、お客様とのより良い関係を築き、

安全・安心なタクシーサービスの提供に努めてまいります。

制定日 2026 年 10 月 1 日

三和ハイヤー株式会社