

京浜急行バスグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

京浜急行バスグループ（以下、「当社」といいます。）は、「京急グループカスタマーハラスメント対応ポリシー」に基づき、「京浜急行バスグループカスタマーハラスメントに対する基本方針」（以下、「本方針」といいます。）を策定いたしました。

本方針は、お客さまから当社従業員に対してカスタマーハラスメントが行われた場合の当社の姿勢を示すものです。

1. 基本方針

当社は、地域社会の発展向上とお客さま（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客等、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。以下同じ。）の信頼獲得を第一に考え、安全・安心で質の高いサービスを提供するため、法令を遵守し、地域・環境・人権に配慮しながら従業員一同、事業に取り組んでおります。

お客さまから寄せられるご意見・ご要望については真摯に受け止め、より良いサービスを提供することに繋げていく所存です。

一方で、当社をご利用されるお客さまの一部には、暴行、脅迫、暴言、差別的な言動、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられ、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もあり、ひいては他のお客さまに対するサービスを妨げる場合もあり、見過ごすことができない問題と考えております。

お客さまによるこのような行為が行われた場合、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、以降のお客さま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、法的措置を含め、毅然とし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および事例

当社では、お客さまからのご意見・ご要望のうち、要求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、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。その具体的事例は以下のとおりです。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。

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- (3) 威圧的な言動
- (4) 土下座の要求
- (5) 継続的な言動、執拗な言動

- (6) 拘束的な行動（不退去，居座り，監禁）
- (7) 差別的な言動
- (8) 性的な言動
- (9) 従業員個人への攻撃，要求
- (10) SNS，インターネット上での誹謗中傷
- (11) 著しく不当な要求（正当な理由のない商品交換要求，金銭補償要求，謝罪の要求）

制定 2025 年 2 月 16 日

京 浜 急 行 バ ス 株 式 会 社
取締役社長 野村 正人

東 洋 観 光 株 式 会 社
取締役社長 小堀 朋繁