

## 阪神バス カスタマーハラスメントに対する基本方針

阪神バスでは、多くのお客様に安全・快適な質の高いバス輸送サービスをお届けしていくために、お客様からのお申出やお問合せについては、常に誠実かつ公正に対応し、サービスの向上を目指しております。

一方で、当社にとって、一緒に働く仲間である従業員も、かけがえのない財産です。

お客様からの暴行・脅迫、暴言、その他著しい迷惑行為等、カスタマーハラスメントに該当する行為については、従業員の安全・人権・就業環境を害するものとして、会社として、毅然と対応いたします。

### 阪神バスの考えるカスタマーハラスメントの定義

顧客等（お取引先を含みます。）からのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、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。

### 阪神バスがカスタマーハラスメントと考える行為の例

不当・過大な要求、暴行・脅迫、大声で怒鳴る、暴言、長時間の拘束・居座り、執拗な要求、特別扱いの要求、個人攻撃的な言動、つきまとい、インターネット上への投稿（従業員の氏名や写真公表等）、名誉毀損等

※ 上記の例に限りません。

### カスタマーハラスメントへの対応

#### 【社外への対応】

- ・ カスタマーハラスメントに該当する行為については、必要に応じて、お客様への商品・サービスの提供やお客様対応を中止させていただきます。
- ・ また、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

#### 【社内への対応】

- ・ カスタマーハラスメント発生時に、会社として適切な判断や対応ができる体制を構築するとともに、専門の弁護士に相談できる仕組みを整備しております。
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員（管理職を含みます。）に対して、必要な教育を継続的に実施してまいります。

以 上