

# カスタマーハラスメントに対する方針について

有限会社飯田タクシー

## ◆基本方針

飯田タクシーは、お客様からの正当なご意見・ご要望・クレームに対しては真摯に対応し、より良いサービスの提供に繋がられるよう日々努めております。

一方で、従業員が安全かつ安心して業務に従事できる環境の確保のために、カスタマーハラスメント（以下：カスハラ）の定義に該当するような行為に対しては通常のクレームと明確に区別し、状況によっては即時の対応中止とさせていただきます。

お客様との信頼関係を大切にしながらも、理不尽な要求に対しては一切応じません。また、行き過ぎた行為に対しては警察への通報ならびに弁護士を通じた法的対応を講じます。

## ◆カスハラの定義

お客様からの正当なご意見・ご要望・クレームと、従業員の尊厳を傷つけ安全を脅かす悪質なクレームを明確に区別するため、以下に該当する理不尽な要求や行為を当社におけるカスハラと定義します。

- ・ 威圧的行為 （ 大声で怒鳴る ・ 侮辱 ・ 人格否定 ）
- ・ 過剰要求 （ 正当理由のない返金 ・ 迷惑料の要求 ・ 土下座の強要 ）
- ・ 拘束的行為 （ 長時間の電話 ・ 車内や事務所への居座り ）
- ・ SNS等への投稿 （ 許可のない撮影 ・ 録音 ・ ネット上での誹謗中傷 ）
- ・ 暴力行為 （ 座席を蹴る ・ 叩く ・ 物を投げる ）

なお、暴力行為に対しては警察への通報ならびに弁護士を通じた法的措置を講じます。

## ◆お客様へのお願い

上記のような行為が認められた場合、誠に遺憾ながら本方針に沿って対応いたします。従業員が安心して働ける環境を守ることは、結果としてすべてのお客様へ質の高いサービスを提供することに繋がると考えております。

何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。