

阪急タクシー カスタマーハラスメントに対する基本方針

私たち阪急タクシーは、「最高レベルの安全・安心・快適」をお届けすることで、お客様の喜びを実現し、魅力ある街づくりに貢献することを経営理念として、日々のサービス提供に努めるとともに、業務の継続的な改善に取り組んでいます。

その一方で、この価値を安定的にお届けし続けるためには、従業員一人ひとりの人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける職場環境の整備が不可欠です。

当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然と対応し、必要に応じて、警察や弁護士などのしかるべき機関・専門家と連携のうえ、厳正に対処してまいります。

1 カスタマーハラスメントの定義

「カスタマーハラスメント」は、お客様等（お取引先等含む。）からのクレーム・言動のうち、その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指します。

2 行為例 ※以下の例に限りません

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、暴言、威嚇、脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱など）
- ・威圧的な言動（土下座の要求等を含む。）や特別扱いの要求
- ・執拗な言動・要求、虚偽の事実に基づく要求や正当な理由のない要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃・要求や、いやがらせ（無断で撮影、録音等の行為及びSNSやインターネット などへの投稿等）

3 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに対しては、次のとおり対応してまいります。

- ・お客様等の行為がカスタマーハラスメントに当たると判断した場合、毅然とした対応をとり、商品や サービスの提供を中止又はお断りします。
- ・行為が悪質と判断した場合には、警察や弁護士などのしかるべき機関・専門家と連携し、法的措置も 含め厳正に対処します。

4 従業員への対応

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法及びその手順を定め、従業員に必要な教育・研修を実施します。
- ・従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合に、会社として適切な対応ができる体制を整備するとともに、当該従業員のケアに努めます。
- ・自らが取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員を啓発します。

以 上