



2024年8月2日  
川崎鶴見臨港バス株式会社

## 臨港バスグループは カスタマーハラスメントに対する基本方針 を制定しました

川崎鶴見臨港バス株式会社(本社:神奈川県川崎市 社長:野村 正人)は、従業員の就業環境をより安全で安心なものにするため、当社グループ4社共同で「臨港バスグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定しました。

### 記

#### 1. 制定の経緯と考え方

本来、お客様のご要望やクレームは、私ども事業者側が把握しきれていなかった品質低下やサービス不足を顕在化させる大きな役割があると認識しております。当然のことながら、お客様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、今後のサービス向上に繋げてまいります。

しかしながら、近年、カスタマーハラスメントに関する報道が増え、社会全体として強い問題意識が醸成されております。当社グループにおいても、ごく一部のクレームではありますが、カスタマーハラスメントに該当可能性がある事案が発生しております。

このような状況の中で、より安全で安心な就業環境を確保していくとともに、バス運転士をはじめとした構造的な人手不足に対処していくためには、採用強化や待遇向上といった従来策に加えて、業務負担の大きいカスタマーハラスメント行為への対応を従業員任せにせず、会社として組織的に対応する姿勢を明確に示す必要があると考え、今般、当社グループ4社で制定したものです。

#### 2. 基本方針について

別紙の通り

#### 3. 制定日

2024年8月2日 (同日よりホームページに掲載いたします)

#### 4. 臨港バスグループ4社について

川崎鶴見臨港バス株式会社 (本社:神奈川県川崎市、代表:野村正人、主な事業:バス運送業)

臨港エステート株式会社 (本社:神奈川県川崎市、代表:野村正人、主な事業:不動産業)

株式会社鴨居自動車学校 (本社:神奈川県横浜市、代表:神谷峻一、主な事業:自動車教習所)

臨港コミュニティ株式会社 (本社:神奈川県川崎市、代表:鬼頭恒寛、主な事業:不動産管理業等)

以上

## 臨港バスグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

臨港バスグループ（以下、「当社」といいます。）は、「京急グループ理念」に基づき、「臨港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。）を定めます。

本方針は、お客様等から当社グループ従業員（以下、「従業員」といいます。）に対してカスタマーハラスメントがあっ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様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、従業員一同で事業に取り組んでいます。

お客様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、今後のサービス向上に繋げていく所存です。

しかしながら、当社をご利用されるお客様の中には一部ではありますが、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、従業員の人権や尊厳を傷つけ、安全で安心な就業環境を悪化させるものです。

従業員がこれらの行為を受けた際は、上長等へ報告、必要に応じた警察への通報等を奨励し、事象を把握した場合には、当社は組織的に対応します。

### （２）基本姿勢

#### ① カスタマーハラスメントに対する当社の姿勢

お客様等の要求・言動等について、下記のカスタマーハラスメントの定義に該当すると当社が判断した場合、以降のお客様対応をお断りすることを原則とします。また、必要に応じて、警察への通報や音声・映像記録の保全、刑事並びに民事手続き等の法的措置を含め、適切な措置を講じるものとし、毅然と対応します。

#### ② 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

お客様等の要求・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、あるいはその妥当性に照らして、要求を実現するための言動等が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの、または当社の業務を不当に妨げるものをいいます。

(3) カスタマーハラスメントに該当すると考える行為の例

①要求内容の妥当性に拘わらず該当する行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）や威圧的な言動
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、差別）
- ・過剰または不合理な要求
- ・土下座の要求
- ・差別的な言動
- ・継続的（繰り返し）、執拗（しつこい）な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・SNS／インターネットにおける誹謗中傷、個人情報等の投稿（写真、音声、映像を含む）
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・セクシャルハラスメント行為

②要求内容の妥当性に照らして該当する可能性のある行為

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・過剰な謝罪の要求（土下座要求は上記①に該当）
- ・その他ハラスメント行為

制定 2024年8月2日

川崎鶴見臨港バス株式会社  
取締役社長 野村 正人

臨港エステート株式会社  
取締役社長 野村 正人

株式会社鴨居自動車学校  
取締役社長 神谷 峻一

臨港コミュニティ株式会社  
取締役社長 鬼頭 恒寛