

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社セーフティ（以下「当社」といいます。）は、自家用自動車運行管理業および人材サービス事業を通じて、お客様に安全・安心なサービスを提供し、信頼関係の構築に努めています。

また、当社の従業員は、お客様、お取引先様、サービス利用者その他関係者と接する機会があり、それぞれの現場において安全かつ安心して業務に従事できる環境を確保することが重要であると考えています。

そのためには、サービスを提供する従業員一人ひとりの人格と尊厳が尊重され、安心して働くことができる環境を確保することが不可欠です。

一方で、お客様、お取引先様、サービス利用者その他関係者からの暴言、威迫、不当な要求その他のハラスメント行為は、従業員の就業環境を害するだけでなく、安全運行や適切なサービス提供にも重大な影響を及ぼすおそれがあります。

当社は、安全運行および従業員の安全確保を最優先とするとともに、すべての事業において安心して働くことのできる職場環境を維持するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の指針を踏まえ、

「お客様、お取引先様、サービス利用者その他関係者からの言動であつて、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、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します。

対象となる行為

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

威迫・迷惑行為

- ・ 暴言、侮辱、人格否定
- ・ 威嚇、脅迫、恫喝
- ・ 長時間の拘束
- ・ 執拗な電話、メール、面談要求
- ・ SNS、インターネット等での誹謗中傷や名誉毀損

安全運行・業務遂行を妨げる行為

- ・ 危険運転の要求
- ・ 法令違反となる指示や要求

- ・安全確認を妨げる行為
- ・運転中の過度な要求や威圧的言動
- ・業務遂行を妨げる過度な要求や威迫行為

業務現場における迷惑行為

- ・身体的接触
- ・性的言動
- ・無断撮影、録音、録画
- ・従業員の個人情報への詮索
- ・従業員個人への接触要求

不当要求

- ・過剰な謝罪要求
- ・土下座要求
- ・不合理な金銭補償要求
- ・契約内容を超える対応要求
- ・従業員への処分要求

当社の対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員の安全確保および適切な業務遂行を最優先に、必要に応じて以下の対応を行います。

- ・対応の中止
- ・サービス提供の停止
- ・運行の中断または終了
- ・契約の見直しまたは解除
- ・警察、弁護士等の外部専門機関との連携
- ・法的措置の実施

お客様・お取引先様へのお願い

当社は、今後もお客様、お取引先様、サービス利用者その他関係者との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。

多くのお客様、お取引先様、サービス利用者その他関係者の皆様には節度あるご対応をいただいておりますが、従業員の安全および安心して働くことのできる職場環境の確保のため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定日 2026年10月1日
株式会社セーフティ