

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株まりもハイヤーは、お客様により良いサービスを提供するため、従業員が安心して働ける環境づくりに努めています。お客様からのご意見・ご要望は真摯に受け止め、サービス向上に活かしてまいります。方で、一部のお客様による著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）は、従業員の尊厳を傷つけ、他のお客様への対応にも支障をきたすものです。当社は、従業員を守るため、こうした行為に対しては毅然と対応いたします。

■ カスタマーハラスメントに該当すると考える行為

- ・ 暴力、暴言、威圧的・脅迫的な言動
- ・ 人格を否定する言動、土下座の要求
- ・ 合理的な理由のない過剰な要求、不当な金銭の要求
- ・ 長時間の拘束、執拗な繰り返しの言動
- ・ 性的な言動、従業員へのつきまとい
- ・ SNS等での誹謗中傷
- ・ 安全運行を妨害する行為

なお、殴る・蹴るといった暴力行為は、直ちにカスタマーハラスメントに該当すると判断できることはもとより、犯罪に該当しうるものです。

また、上記の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

■ 当社の対応

これらの行為があった場合、当社はサービスの提供をお断りすることがあります。また、悪質と判断した場合には、警察や弁護士等と連携し、法的措置を含めて対応いたします。

■ お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては日頃より良識ある対応をいただいております。なお、本方針は、サービスに関する正当なご意見・ご要望を妨げるものではありません。これからも、従業員が安心して働き、お客様に気持ちよくご利用いただける環境づくりに、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

