

2025年12月12日

お客様各位

京成バス東京株式会社

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の制定について

当社は、以下の「京成グループカスタマーハラスメントに対する方針」をカスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応するための基本方針として定めましたので、お知らせいたします。

「京成グループカスタマーハラスメントに対する方針」

京成グループ（以下、「当社グループ」といいます。）は、一人ひとりの人権を尊重し、安全で衛生的な就業環境を整備するために、「京成グループ カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても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、当社グループで働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

2. カスタマーハラスメントの対象となる行為例

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動、性的な言動（セクシュアルハラスメント行為）
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・従業員の個人情報等のSNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

3. カスタマーハラスメントに対する当社グループの姿勢

お客様等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると当社グループが判断した場合、原則として以降の対応をお断りします。また、必要に応じて、警察への通報及び刑事手続き並びに法的措置を含めた適切な措置を講じ、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応します。

4. 当社グループにおける取り組み

- ・本方針による対応姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応手順の策定
- ・従業員教育・研修の実施
- ・従業員からの相談等の体制強化