

2024年12月1日

## ビー・トランセグループ 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました

ビー・トランセホールディングス株式会社(本社:千葉県千葉市美浜区、代表取締役:吉田 平)およびグループ会社 西岬観光株式会社・あすか交通株式会社・平和交通株式会社は、このたび「ビー・トランセグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

ビー・トランセグループでは、創業の心である「お客様のために我々はどうするか」を大切にしながら、「お客様・働く人々・企業」それぞれがバランスよく正三角形を成して成長していくことを目指しております。しかしながら、一部のお客様から従業員の人権を侵害するような言動、不当な要求、セクシャルハラスメント等を受けることにより、従業員の尊厳が傷つけられる事案や、他のお客様へのサービス提供に支障が生じる事案が発生しております。

当社グループにおいては、従業員一人ひとりを守り、安全で働きやすい環境をつくることで、お客様に安心して快適なサービスを提供し続けられるという考えのもと「ビー・トランセグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

今後、本方針に基づき、お客様等から従業員に対する要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、何らかの措置を講ずる場合がありますので何卒ご理解いただきますよう、お願い申し上げます。

ビー・トランセグループはこれからも、健全な事業成長のもと、地域に、そして社会に貢献します。

ビー・トランセグループ  
代表 吉田 平

## ビー・トランセグループカスタマーハラスメントに対する基本方針

ビー・トランセグループは、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、「ビー・トランセグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」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ビー・トランセグループの姿勢

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. ビー・トランセ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
- ・従業員からの相談等の体制強化

以上