

カスタマーハラスメントに対する基本方針

横浜シティ・エア・ターミナル（YCAT）は、横浜と成田・羽田空港及び国内各地を結ぶ高速バスの拠点ターミナルとして、安全・安心なサービスの提供に努めております。

当社は、お客様からのご意見やご要望に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より質の高いサービスを心掛けています。

一方で、当社をご利用されるお客様の一部には、常識の範囲を超えた要求や、従業員の人格を否定する言動、暴力等の従業員の尊厳を傷つけるものもあります。

そのような行為は、就業環境の悪化を招き、安全で円滑なターミナル運営や他のお客様へのサービス提供に支障が生じることになります。

当社は、従業員の人権と安全を守り、継続して質の高いサービスを提供するため、これらの要求や言動等の迷惑行為に対しては、組織として毅然と対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様等の言動であって、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

※電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。

※お客様等とは、施設・サービスの利用者及びその家族、事業に関する問い合わせをする者、取引の相手方、その他事業に関係を有する者

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

（１）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ①そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
- ②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④不当な損害賠償要求

（２）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ①身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ③威圧的な言動
- ④継続的、執拗な言動
- ⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、お客様の要求や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、当該行為をやめていただくよう警告し、それでも行為が継続する場合は、対応をお断りすることがあります。

また、必要に応じて、警察・弁護士等に相談し、厳正に対処させていただきます。

2026 年 10 月

横浜シティ・エア・ターミナル株式会社