

カスタマーハラスメントに関する基本方針

有限会社 Hurry（以下「当社」）は、安全・快適な運行と誠実なサポートを通じて、皆様の円滑なロケ・撮影・移動を支えるパートナーとして尽力しております。一方で、乗務員（ドライバー）やスタッフに対する一部の行き過ぎた言動や不当な要求は、従業員の心身の安全を脅かすだけでなく、重大な運行事故を招きかねない極めて危険な行為です。当社は、従業員の安全と健全な職場環境を守り、何よりも安全な運行を継続するため、以下の通り「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

お客様（発注元、スタッフ、出演者、関係者等を含みます）からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境や運行の安全が害されるものを指します。

【ロケバス運行における具体的な対象行為（例示）】

暴言・威圧的な言動：乗務員に対する侮辱、大声での威嚇、人格を否定する発言。

無理な運行の強要：道路交通法を無視した駐車・停車・ルート走行の強要、過密スケジュールによる速度超過や休憩なしでの連続運転の強要。

車内での迷惑行為：泥酔状態での乗車によるトラブル、乗務員の運転を妨げる行為、車内設備の過度な汚損や破損。

過度な不当要求：契約にない過度な業務（荷物の運搬、スケジュール外の急な長距離移動など）の強要や、合理的理由のない金品・謝罪の要求。

ネット上での誹謗中傷：SNS やインターネット上での、事実に基づかない会社・従業員への誹謗中傷やプライバシーの侵害（写真・動画の無断撮影・公開）。

2. カスタマーハラスメントへの対応方針

カスタマーハラスメントに該当する行為があると当社が判断した場合、以下の通り毅然とした対応を行います。

即時の運行停止・お断り：安全な運行が維持できないと判断した場合、または従業員へのハラスメントが継続する場合、その場での運行を中止し、以降のご利用をお断りいたし

ます。

外部機関との連携：悪質な行為、脅迫、監禁、器物破損、あるいは危険運転を強要される行為等に対しては、警察や弁護士などの専門機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

3. 従業員への取り組み

適切な対応ができるよう、全乗務員へのハラスメント対応マニュアルの周知と研修を実施します。

ハラスメントが発生した場合の報告・相談窓口を設置し、従業員のメンタルケアおよび安全確保を最優先に対応します。

4. お客様へのお願い

ロケバスの安全な運行には、乗務員の法令遵守と健康管理が不可欠です。素晴らしい作品づくりの移動を共にするパートナーとして、これまで通り相互のレスペクトに基づいた健全な関係を築いていただけますよう、皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。