

令和8年10月1日
京都市交通局協力会

カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

一般社団法人京都市交通局協力会（以下「当会」という。）では、「公共交通利用者の利便性の向上に努め、お客様第一のサービスを通じて、公営交通の発展に寄与する」という経営理念のもと、日々業務に取り組んでいます。

当会が提供するサービスに対するお客様等による意見や要望は、業務改善やサービスの向上につながるものであり、これに丁寧かつ真摯に対応する必要があります。

一方で、一部のお客様等（※1）による当会役職員（※2）に対する悪質なクレームや言動が見受けられることがあります。このような行為は、職場環境を悪化させるほか通常業務への支障や他のお客様へのサービス低下を招く重大な問題であり、決して許されるものではありません。

当会では、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して毅然と対応し、役職員が安心してその能力を十分に発揮することで、より質の高いサービスを提供できるよう、「カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しました。

なお、苦情等の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。カスタマーハラスメント行為であるかどうかについては、個々で安易に判断せず、必ず上司等の判断を仰ぐこと。

2 カスタマーハラスメントの定義

役職員に対するカスタマーハラスメントとは、以下の3つの要件を全て満たすものをいいます。また、役職員に対するカスタマーハラスメントには、対面で行われるもののみならず、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。

- （1）お客様等の発言や行動であること
- （2）社会通念上許容される範囲（※3）を超えたものであること
- （3）役職員の就業環境が害されるものであること

※1 本方針における「お客様等」とは、利用者、取引先、関係事業者その当会の業務に関係する者をいいます。

※2 本方針における「役職員」とは、職員就業規則第2条に定める職員のほか、嘱託員、契約職員、臨時的雇用職員及び役員をいいます。

※3 「社会通念上許容される範囲を超えた」言動とは、お客様等の言動の内

容が業務の性質その他の事情に照らして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指し、この「言動の内容」及び「手段や態様」に着目し、総合的に判断します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為（典型的な事例）

（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商品・サービス等と全く関係のない要求
 - ・性的な要求や役職員のプライバシーに関わる要求をすること
- 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
 - ・契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・契約金額の著しい減額の要求をすること
- ④不当な損害賠償要求
 - ・商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること

（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）
 - ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
 - ・物を投げつけること
 - ・わざとぶつかること
 - ・唾を吐きかけること
- 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）
 - ・職場の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって役職員を脅すこと
 - ・ＳＮＳ等のインターネット上へ役職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること
 - ・役職員の人格を否定するような言動を行うこと、性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む
 - ・土下座を強要すること
 - ・盗撮や無断での撮影をすること
 - ・役職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該役職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該役職員が開示することを強要する若しくは禁止すること
- ③威圧的な言動
 - ・大きな声をあげて役職員や周囲を威圧すること
 - ・反社会的な言動を行うこと
- ④継続的、執拗な言動

- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと
 - ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること
 - ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること
- ⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・長時間に渡る居座りや電話で役職員を拘束すること

4 カスタマーハラスメントへの対応について

カスタマーハラスメントが発生した場合は、毅然とした態度で対応し、役職員を保護するという方針のもと、以下のとおり対応します。

- (1) 悪質なクレームや不適切な言動などカスタマーハラスメントに該当する行為を止めていただくよう、適宜、注意・警告を行います。
- (2) 警告等を行ってもなお、カスタマーハラスメントに該当する行為が継続する場合は、組織的な判断のもと、対応方法の変更、対応の中止その他必要な措置を講じます。
- (3) 行為の悪質性が高い場合は、警察への通報や法的措置を講じます。

5 当会（事業主）の取組み

- (1) 本基本方針に基づく対応の明確化と役職員への周知・啓発
- (2) カスタマーハラスメント対応の手引の策定
- (3) 役職員に対するカスタマーハラスメントに対応するため、相談や報告等ができる体制を整備
- (4) カスタマーハラスメントに対する意識啓発のための研修等の実施
- (5) 相談者等のプライバシー保護及び相談等を理由とした不利益取扱いの防止

6 役職員の取組み

- (1) 役職員は、カスタマーハラスメントへの理解を深めるとともに、職場においてカスタマーハラスメントの防止に資するよう、お客様等との良好な関係の維持に努めなければなりません。
- (2) 役職員は、他の事業者が雇用、委託する職員に対する言動に十分注意し、当会が講じる対策に協力を求めるよう努めなければなりません。
- (3) 上司等の管理監督者は、役職員から相談を受けた場合には、迅速かつ適切に対処するよう努めなければなりません。

附則 令和8年10月1日策定