

名古屋市交通局カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 目的

交通局は、“安全・安心な市バス・地下鉄”をめざす安全方針を定めるとともに、お客さまから「ありがとう」の言葉がいただけるサービスをお届けすることを接客方針として定め、接客サービスの向上に取り組んでいます。

安全・安心、快適・便利な交通サービスを提供するためには、働く職員の人権が守られ、安心して働ける環境を整えることが重要であると考え、「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。

2 カスタマーハラスメント定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- (3) 威圧的な言動（土下座の要求、反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し）
- (4) 継続的、執拗な言動
- (5) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、電話や対面での長時間対応）
- (6) 差別的な言動
- (7) 性的な言動
- (8) 職員個人への攻撃、要求
- (9) 職員のプライバシーの侵害に該当する言動
- (10) 職員の個人情報等のSNS、インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- (11) 正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱い、謝罪の要求

4 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- (1) お客さまへの対応

お客さまの要求・言動等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、毅然とした態度で対応するとともに、原則として以降のお客さま対応をお断りします。更に悪質な行為と判断される場合は、警察・弁護士等とも連携し、法的措置を含めて厳正に対処します。

- (2) 職員への対応

カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、職員に必要な教育・研修を実施します。また、職員からのカスタマーハラスメントの相談・報告体制を整備するとともに、職員の心身のケアに努めます。

5 策定日

令和7年8月1日