

『横浜市交通局カスタマーハラスメントに対する基本方針』

横浜市交通局は、「市民のみなさまの足として、安全・確実・快適な交通サービスを提供する」という組織目標のもと、お客様の声を大切にした事業運営を心掛けています。

一方で、時として一部のお客様から、人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等、職員の尊厳を傷つけるような要求や言動を受けることがあります。

こうした行為は、職場環境の悪化を招き、安全運行や他のお客様へのサービス提供に悪影響を及ぼしかねない重大な問題であると考えています。

カスタマーハラスメントに毅然として対処する姿勢を明らかにすることで、職員の安全と人権を守り、これまで以上に安全な運行の提供やお客様サービスの向上に取り組める環境を整えることを目的として、『横浜市交通局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。

◆ カスタマーハラスメントの定義

お客様等（※）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

※ お客様等とは：旅客・施設利用者のほか、問い合わせを行う者等の潜在的な顧客、取引先、その他の利害関係人を含みます。

具体的には、以下のような場合を想定していますが、あくまで例示であり、これらに限定されるわけではありません。

- ・ 「要求の内容が妥当性を欠く」場合
 - 交通局の商品やサービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - 要求内容が、交通局が提供するべきサービスの範囲外の場合

- ・ 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当」な場合
 - 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - 威圧的な言動
 - 土下座の要求
 - 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - 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
 - 職員個人への攻撃、要求
 - 許可なく職員を撮影する行為、SNS/インターネット上等への職員の個人情報
情報の投稿・誹謗中傷
 - 不合理又は過剰なサービス、商品交換、金銭補償、謝罪の要求

◆ 対応姿勢

職員がお客様からこれらの行為を受けた際は、上長へ報告・相談することとしています。そのため、その場での対応をいったんお断りすることがあります。

報告や相談があった場合は、録画・録音・対応記録等に基づき事実関係を確認したうえで、カスタマーハラスメントにあたるかどうかを判断します。

これらの行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、それ以上の対応をお断りさせていただくことがあります。

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。