

# 『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（考え方）』 （やさしい日本語版）

横浜市交通局は、お客さまの意見を大切にしながら安全にバスと地下鉄を走らせています。

しかし、ときどき、お客さまが職員を傷つけるようなことを言ったり、したりすることがあります。

こうしたことをされると、職員がバスや地下鉄を安全に走らせることができなくなります。他のお客さまも嫌な気分になることがあります。

横浜市交通局は、カスタマーハラスメントにしっかりと対応します。そして、職員の安全と人権を守り、バスや地下鉄をもっと安全に走らせたり、よいサービスができるようにします。

## ◆ カスタマーハラスメントとは

お客さま（※）が職員に対して、次のようなことを言ったりしたりすることで、職員が仕事をしにくくなること

- ① 言っている内容が正しくない
- ② 多くの人が「良くない」と考えるやり方や態度

※ お客さま：バスや地下鉄を利用する方、これから利用される方、取引先など

たとえば、次のような場合が考えられます（ここに書いてあることは例であって、これがすべてではありません。）

### ① 「言っている内容が正しくない」場合

- 交通局の商品やサービスに問題がない
- 交通局の商品やサービスと関係がない

② 「<sup>おお</sup>多くの<sup>ひと</sup>人が『<sup>よ</sup>良くない』と<sup>かんがえる</sup>考える<sup>かた</sup>やり方<sup>たいど</sup>や<sup>ばあい</sup>態度」の場合

- <sup>なぐ</sup>殴る、<sup>け</sup>蹴る、<sup>もの</sup>物を<sup>な</sup>投げつける
- <sup>こわ</sup>怖がらせたり、<sup>わる</sup>悪く<sup>い</sup>言ったり、<sup>バカ</sup>にしたり、<sup>ひどい</sup>ひどいことを<sup>いう</sup>言う
- <sup>おおごえ</sup>大声で<sup>おこ</sup>怒る、<sup>もの</sup>にらむ、<sup>もの</sup>物をたたく
- <sup>どげざ</sup>土下座をさせようとする
- <sup>ひつよういじょう</sup>必要以上に<sup>おな</sup>同じことを<sup>なんど</sup>何度も<sup>い</sup>言う
- <sup>なが</sup>長い時間<sup>じかんかえ</sup>帰ろうとしない、または<sup>しょくいん</sup>職員が<sup>ほかの</sup>ほかの<sup>ばしょ</sup>場所に行くことを<sup>ゆる</sup>許さない
- <sup>さべつ</sup>差別することを<sup>い</sup>言ったりしたりする
- <sup>あいて</sup>相手の<sup>かお</sup>顔や<sup>からだ</sup>体のことを<sup>い</sup>言ったり、<sup>さわ</sup>触ったりする
- <sup>しょくいん</sup>職員の<sup>わるくち</sup>悪口を<sup>い</sup>言ったり、<sup>じゅうしょ</sup>住所や<sup>でんわばんごう</sup>電話番号などの<sup>こじんてき</sup>個人的な<sup>じょうほう</sup>情報を<sup>むり</sup>無理に<sup>き</sup>聞き出そうとする
- <sup>よ</sup>良いと<sup>い</sup>言っていないのに、<sup>しょくいん</sup>職員の<sup>しゃしん</sup>写真や<sup>どうが</sup>動画を<sup>と</sup>撮ったり、<sup>えすえぬえす</sup>SNSや<sup>インタ</sup>インターネットに<sup>しょくいん</sup>職員の<sup>じゅうしょ</sup>住所や<sup>でんわばんごう</sup>電話番号などの<sup>こじんじょうほう</sup>個人情報や<sup>わるくち</sup>悪口を<sup>か</sup>書く
- <sup>むり</sup>無理やり<sup>また</sup>又は<sup>ひつよういじょう</sup>必要以上に<sup>かね</sup>サービス、<sup>しやがい</sup>お金、<sup>ほ</sup>謝罪を<sup>ほ</sup>欲しがる

◆ 対応のしかた

- <sup>しょくいん</sup>職員が<sup>きやく</sup>お客さまから、<sup>カスタマー</sup>カスタマーハラスメントかもしれないことを<sup>い</sup>言われたり、<sup>されたり</sup>されたりしたときは、<sup>ルール</sup>ルールにしたがって、<sup>いちど</sup>いちど<sup>対応</sup>対応をやめることがあります
- <sup>ろくが</sup>録画や<sup>ろくおん</sup>録音、<sup>たいおう</sup>対応したときの<sup>きろく</sup>記録などをもとに、<sup>じじつ</sup>事実を<sup>かくにん</sup>確認します
- もし、<sup>カスタマー</sup>カスタマーハラスメントだと<sup>はんだん</sup>判断したら、<sup>いじょうたいおう</sup>それ以上<sup>対応</sup>対応をしないことがあります
- <sup>ひどい</sup>ひどい<sup>ぼうりよく</sup>暴力や<sup>いや</sup>嫌がらせの場合は、<sup>ぼあい</sup>警察や<sup>けいさつ</sup>弁護士に<sup>べんごし</sup>相談して、<sup>そうだん</sup>厳しく<sup>きび</sup>対応<sup>たいおう</sup>します