

一般財団法人札幌市交通事業振興公社

カスタマーハラスメント対策基本方針

はじめに

一般財団法人札幌市交通事業振興公社（以下「公社」という。）では、安全を第一とし、真心をこめたサービスを提供することを経営理念の一つに掲げ、日々の業務に取り組んでおります。

しかしながら、一部のお客さまによる公社や職員に対する悪質なクレームや言動（カスタマーハラスメント）が見受けられることがあります。これらの行為は、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さまへのサービス低下を招く重大な問題となっております。

公社では、職員の人権を尊重し一人ひとりの尊厳を守ることにより、職員が安心して継続的に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」を以下のとおり策定しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または、要求内容が妥当であっても、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、公社で働く職員の就業環境が害されるもの。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

（1） 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 公社が提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が当公社の提供するサービス内容と関係がない場合

（2） 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・ 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
（恫喝、罵声、不当な圧力をかける行為）
- ・ 土下座の要求
（謝罪を目的に土下座の要求や強要）

- 継続的、執拗な言動
（要求の過度な繰り返し、度重なる訪問や電話での連絡、何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為）
- 拘束的な行動
（電話や対面での長時間の拘束、不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
（性別、身体的特徴の発言）
- 性的な言動
（性的な発言、身体への接触、待ち伏せなどストーカー行為）
- 職員個人への攻撃、要求
（職員に対する解雇等の社内処罰の要求、職員の個人情報の開示要求）
- SNS、インターネット上への投稿
（職員の個人情報や誹謗中傷、公社や職員の信用を毀損させる内容、同意のない音声・画像）
- 不当な要求
（商品交換、金銭補償、謝罪、過剰なサービス、自宅等への訪問、業務時間外の対応）

3. カスタマーハラスメントへの対応について

（１）お客さまへの対応

職員を守るためカスタマーハラスメントに対しては、毅然と対応し、お客さま等への対応を中断またはお断りさせていただくことがあります。さらに、悪質なものと判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対処します。

（２）公社の対応

- 本方針による対応の明確化と職員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応手順の策定
- 職員のための相談、対応体制の整備
- 職員への教育、研修の実施

令和7年（2025年）4月1日
一般財団法人札幌市交通事業振興公社
理事長 中田雅幸