

一般財団法人札幌市交通事業振興公社

職員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

お客さま等からの要求・言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、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）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 要求に理由がない又は、当公社が提供するサービス等と全く関係のない要求（性的な要求や待ち伏せなどストーカー行為、職員のプライバシーに関わる要求）
- 契約等により想定している当公社が提供す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当公社が提供するサービスの提供を要求）
- 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）
- 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）

(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

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、SNS やインターネット上への同意のない音声・画像の投稿等）
- ・ 威圧的な言動（大きな声を上げて職員や周囲を威圧、不当な圧力をかける行為、反社会的な言動）
- ・ 継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電話や電子メールを執拗に繰り返し送る、度重なる訪問）
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、電話や対面での長時間の拘束、監禁）

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、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、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

(3) 関連する取組

職員による他の事業者が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、職場において行われる職員以外の者に対するお客さま等の言動についても、職員における場合と同様の対応に努めます。

令和8年（2026年）10月1日
一般財団法人札幌市交通事業振興公社
理事長 芝井静男