

< 報道発表資料 >

令和 7 年 8 月 1 日

京都市交通局企画総務部職員課

## 京都市交通局カスタマーハラスメント対策方針の策定

交通局職員は、安全運行はもとより、市民やお客様に対して、丁寧な話をお聞きし、分かりやすい説明を行うといった誠実な対応に努めており、その積み重ねが、市バス・地下鉄事業に対する市民やお客様の信頼と満足感に繋がると考えています。

一方で、市民やお客様等から寄せられる要望や意見の一部には、職員の人格や尊厳が傷つけられるものなどもあります。

このような迷惑行為は職員の勤務環境を悪化させるだけでなく、通常業務への支障や他のお客様へのサービスの低下を招く重大な問題であり、決して認められるものではありません。

交通局では、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して毅然と対応し、職員が安心してその能力を十分に発揮することで、より質の高い行政サービスを提供するため、新たに「京都市交通局カスタマーハラスメント対策方針」を策定しました。

### 【交通局におけるカスタマーハラスメントの定義】

以下の3つの要件を満たすものをカスタマーハラスメントとします。

- 市民やお客様等が行うものであること
- 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- 職員の勤務環境が害されること

※ 「社会通念上相当な範囲を超えた言動」の判断については、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断します。

### 【行為類型】

過度な要求	○制度上対応できないことへの要求 等
暴言	○侮蔑や大声で威圧する 等
暴力	○体を小突く、殴る、突き飛ばす
時間拘束	○必要な説明や対応を尽くしてもなお行われるもの 等
威嚇・脅迫	○制止を無視した不必要な撮影、録音、録画 等
SNS等への投稿	○SNS等インターネット上への書込み、掲載
リピート型	○頻りに来所し、その度に迷惑行為を行う 等
ストーカー	○特定の職員への付きまとい 等
セクハラ	○職員に対する性的な発言、接触
権威型	○優位な立場にいることを利用した暴言や特別扱いの要求
職場外拘束	○苦情の詳細がわからない状態で、職場外である市民やお客様等の自宅や特定の場所に呼びつけ

※ 行為類型の詳細は別紙参照

### 【発生した場合の対応】

カスタマーハラスメントが発生した場合は、以下のとおり対応します。

- 迷惑行為等を止めていただくよう、適宜、注意・警告を行う場合があります。
  - 警告等を行ってもなお、迷惑行為等が継続する場合は、組織的な判断の下、対応を打ち切る場合があります。
- ※ なお、行為の悪質性が高い場合は、警察への通報や法的措置を講じる場合があります。

### 【交通局における取組】

交通局では、カスタマーハラスメント対策に係る以下の取組を実施しています。

- 京都市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例（平成19年10月）

職員の公正な職務執行を確保するため、原則として全ての要望等を書面に記録し、組織的に対応するとともに、不正な要望等や不正な言動を伴う要望等に対しては、要望者への警告、捜査機関への告発等の必要な措置を講じるなど、組織を挙げて毅然と対応する仕組みを整えています。
- 市バス・地下鉄におけるネームプレート及び名札の表記の変更（令和7年1月）

職員のプライバシーに配慮し、より安心して働き続けることができる職場環境を整備していくため、市バス・地下鉄車内、駅有人改札口のネームプレート及び職員が着用する名札の表記を変更しています。

※ 交通局へのお問合せ等の際に、職員の名前をお問合せいただいた場合は、原則「名字」のみをお答えいたします。
- 迷惑行為等への対応に係るICレコーダーの活用（令和7年8月）

職員に対して行われる、暴言、脅迫、過度な要求等の迷惑行為の抑止や正確な対応記録の作成等を目的として、ICレコーダーを活用して録音するための手順等を定めます。迷惑行為が発生した場合には、必要に応じ、ICレコーダーを用いた録音を行います。

※ 録音は原則告知の上行います。（全ての市民やお客様対応を録音する趣旨ではありません。）

※ なお、行為の悪質性が高い場合は、音声データをもとに、警察への通報や法的措置を講じる場合があります。
- 局内掲示用ポスター（令和7年8月）

市民やお客様等が来所する職場や窓口等に、カスタマーハラスメント発生防止のポスターを掲示します。
- 京都市交通局職員カスタマーハラスメント対応の手引の策定（令和7年8月）

当局職員向けに「誠実・丁寧」な市民対応の基本や、カスタマーハラスメントに対して組織的に対応するための体制や具体的な対応策を示します。
- 市民・お客様対応向上の取組  
当局では、12月を市民・お客様対応向上月間と位置づけ、各所属において、市民やお客様対応に対する職員一人ひとりの意識の高揚を図るための取組を行っています。

● 研修等

職員研修等の機会を活用し、職員一人ひとりへカスタマーハラスメント対策方針の理解促進を図ります。

<お問合せ先>

京都市交通局企画総務部職員課

電話：075-863-5073

【行為類型の詳細】

過度な要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>○制度上対応できないことへの要求</li> <li>○合理的な理由のない優位な取扱いの要求</li> <li>○不必要・執拗な担当者の交代や上司への面会の要求</li> <li>○執拗な謝罪の要求</li> <li>○金銭や契約などの要求</li> </ul>
暴言	<ul style="list-style-type: none"> <li>○侮蔑や大声で威圧する</li> <li>○大きな物音を立てる</li> <li>○罵声、暴言を繰り返す</li> <li>※差別的な発言も含む</li> </ul>
暴力	<ul style="list-style-type: none"> <li>○体を小突く、殴る、突き飛ばす</li> <li>※拳を振り上げる等の威圧的な行為も含む</li> </ul>
時間拘束	<ul style="list-style-type: none"> <li>○必要な説明や対応を尽くしてもなお行われるもの</li> <li>○長時間の電話対応</li> <li>○長時間の拘束</li> <li>○居座り</li> </ul>
威嚇・脅迫	<ul style="list-style-type: none"> <li>○制止を無視した不必要な撮影、録音、録画</li> <li>○SNSへ書き込む等の脅し</li> <li>○マスコミへの暴露等をほのめかした脅し</li> <li>○危害を加えることをほのめかした脅し</li> </ul>
SNS等への投稿	<ul style="list-style-type: none"> <li>○SNS等インターネット上への書込み、掲載</li> </ul>
リピート型	<ul style="list-style-type: none"> <li>○頻繁に来所し、その度に迷惑行為を行う</li> <li>○度重なる電話</li> <li>○複数部署にまたがる同様の迷惑行為</li> <li>○執拗な苦情や投書</li> <li>※同じ要望等を繰り返し行い、迷惑行為に発展しているもの</li> </ul>
ストーカー	<ul style="list-style-type: none"> <li>○特定の職員への付きまとい</li> <li>○個人情報を執拗に聞いてくる</li> </ul>
セクハラ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○職員に対する性的な発言、接触</li> </ul>
権威型	<ul style="list-style-type: none"> <li>○優位な立場にいることを利用した暴言や特別扱いの要求</li> <li>※関係者に優位な立場にいる人物がいることを仄めかして行うものも含む</li> </ul>
職場外拘束	<ul style="list-style-type: none"> <li>○苦情の詳細がわからない状態で、職場外である市民やお客様等の自宅や特定の場所に呼びつけ</li> </ul>