

京都市交通局職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

京都市交通局職員は、安全運行はもとより、市民やお客様に対して、丁寧に話をお聞きし、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。

また、市民やお客様等から寄せられる要望や意見などは、交通局の事業運営にあたって貴重なものであり、真摯に受け止め、誠実かつ公正に対応しなければなりません。

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、すべての職員が安心してその能力を十分に発揮し、より質の高いサービスを提供できる職場環境の確保を図るため、迷惑行為等に対し、組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

次の3つの要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

- ① 市民やお客様等が行うものであること
- ② 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- ③ 職員の勤務環境が害されること

※ 定義にあてはまるかどうかは組織的に判断します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・過度な要求（制度上対応できないことへの要求 等）
- ・暴言（侮辱や大声で威圧する 等）
- ・暴力（体を小突く、殴る、突き飛ばす 等）
- ・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 等）
- ・頻繁に来所し、その度に迷惑行為を行う
- ・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等に呼びつけ 等）

※ 上記は例示であって、これらに限定されるものではありません。

4 カスタマーハラスメントへの対応

職員に対しカスタマーハラスメントに該当する行為が行われたと判断した場合は、職員を守るため、組織として毅然とした対応を行います。カスタマーハラスメントに該当する行為を止めていただくよう警告しても、従っていただけない場合、対応を打ち切ることがあります。

また、特に悪質と判断される場合には、警告文の発出、警察への通報、弁護士相談の上で法的措置を講じるなどの対応を行います。

5 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する交通局の基本姿勢の明確化、周知・啓発
- ・カスタマーハラスメント対応の手引の整備、職員への周知
- ・職員のための相談対応体制の整備
- ・職員への研修
- ・啓発ポスターの掲示、市民やお客様への周知
- ・録音・対応記録等による事実の把握
- ・警察への通報や弁護士等との連携

令和8年10月1日

京都市公営企業管理者

交通局長 北村 信幸