

長崎県交通局 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本的な考え方

長崎県交通局は、お客様から寄せられるご意見、ご要望及び苦情等の重要性を認識し、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、一部のお客様からの過度な要求や暴言、脅迫、暴力、長時間の拘束、人格を否定する言動などは、職員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化や通常業務の遅滞を招くだけでなく、安全運行や他のお客様へのサービス提供に悪影響を及ぼしかねないことから、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員を守り、交通事業を適正に運営していくため、組織として毅然とした態度で対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

長崎県交通局では、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを次のとおり定義します。

お客様からの要求又は言動のうち、その要求内容が妥当性を欠くもの、又は要求内容に妥当性があっても、その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り、その結果として職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為（例）

- ①身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける行為等）
- ②精神的な攻撃（暴言、脅迫、侮辱、人格を否定する発言、名誉を毀損する発言等）
- ③威圧的・権威的な言動、不当要求（恫喝、大声による威嚇、土下座又は過度な謝罪の要求、優位な立場を利用した特別扱いの要求等）
- ④継続的・執拗な言動（同じ要求を繰り返す行為、度重なる電話・メール等、同じ説明を何度も求める行為等）
- ⑤拘束的な言動（長時間の電話対応、不退去、居座り、長時間にわたる対応の強要等）
- ⑥差別的・性的な言動（差別的な発言、性的な発言、身体への接触、つきまとい等）
- ⑦職員個人への攻撃・プライバシー侵害（職員個人への誹謗中傷、プライバシーの侵害、無断での撮影・録音、SNS 等への投稿、個人情報の公開等）
- ⑧安全運行又は業務の適正な遂行を妨げる行為（運転操作を妨げる行為、発車や進行を妨げる行為）

※上記は例示であり、これらに限ら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

お客様の言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、職員の安全及び他のお客様への影響を考慮し、必要に応じて対応を終了し、又はサービスの提供をお断りすることがあります。

また、暴力行為、脅迫行為その他の悪質な事案については、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

カスタマーハラスメントへの対応は、職員個人に任せることなく、組織として対応します。

5 職員を守るための取組

長崎県交通局は、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応を図るため、次の取組を行います。

- (1) カスタマーハラスメントに関する基本方針及び対応マニュアルを整備し、職員へ周知します。
- (2) カスタマーハラスメントを受けた職員が安心して相談できる体制を整備するとともに、必要に応じて顧問弁護士等の関係機関と連携し、適切に対応します。
- (3) カスタマーハラスメントへの対応は職員個人に任せることなく、所属及び組織として対応するとともに、被害を受けた職員に配慮した対応に努めます。

6 お客様へのお願い

交通局では、多くのお客様のご理解とご協力のもと、安全で安心な交通サービスを提供しております。

今後も、お客様からのご意見、ご要望及び苦情等には丁寧かつ真摯に対応してまいります。万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合には、本方針に基づき対応します。

引き続き、安全で安心な交通サービスを提供するため、本方針の趣旨について、ご理解とご協力をお願いいたします。