

令和8年9月15日
川崎市交通局

川崎市バス 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

市バスは、市民の大切な公共交通機関として重要な役割を果たしており、安全を第一の使命としつつ、お客様に満足いただける利用しやすいサービスの提供に努めております。

一方で、一部のお客様等からの言動の中には、職員の人格を否定するものや、脅迫、暴力等の職員の尊厳を傷つけるものがあり、これらの行為は、就業環境を悪化させるほか、バスの安全輸送の妨げとなるものです。

市バスでは、職員を守るとともに、輸送サービスを適正に提供するため、これらの言動に対しては組織として毅然と対応いたします。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員が業務上関係する者からの言動であって、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、職員の就業環境が害されるもの。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合

- ・輸送サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求内容が、市バスが提供するべき輸送サービスの範囲外の場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当でない場合

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など）
- ・威圧的、差別的な言動
- ・継続的、執拗な言動（長時間・長期間に渡る対応等）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・SNS/インターネットでの誹謗中傷
- ・性的な言動
- ・特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ・妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・妥当性を欠く謝罪の要求
- ・許可なく職員を撮影・職員の言動を録音する行為

上記は例示であり、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について

お客様等からこれらの行為を受けた場合には、運転手等が運行管理者等へ報告し、事案を把握したうえで組織的に対応します。

さらに、悪質と判断した場合、警察への通報や外部の専門家（弁護士等）と連携のうえ法的措置を講じる場合があります。

5 基本的な対策

（１）組織的な体制の強化

- ・ カスタマーハラスメントに対する市バスの基本姿勢の明確化
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・ 職員のための相談対応体制の整備
- ・ 警察への通報や、弁護士等との連携
- ・ 必要に応じた録音・録画等による事実の把握

（２）職員の対応能力の強化

- ・ カスタマーハラスメントへの対応に関する職員への周知・啓発
- ・ 職員への教育・研修