

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 目的

株式会社名古屋交通開発機構は、名古屋市交通事業の経営改善に資する事業及び交通事業に関連する事業の経営を行い、交通事業の健全な運営に寄与することを目的として設立され、交通事業に関連する多様な事業を展開しています。

市バス・地下鉄を利用されるお客様にとってなくてはならない役割を担い、名古屋の街の発展に貢献する存在としてサービスを提供し続けるためには、働く社員の人権が守られ、安心して働ける環境を整えることが重要であることから「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

2 カスタマーハラスメント定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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って、当該手段・態様により、社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) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- (3) 威圧的な言動（土下座の要求、反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し）
- (4) 継続的、執拗な言動
- (5) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、電話や対面での長時間対応）
- (6) 差別的な言動
- (7) 性的な言動
- (8) 社員個人への攻撃、要求
- (9) 社員のプライバシーの侵害に該当する言動
- (10) 社員の個人情報等の SNS、インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- (11) 正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱い、謝罪の要求

4 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

(1) お客さまへの対応

お客さまの要求・言動等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、毅然とした態度で対応するとともに、原則として以降のお客さま対応をお断りします。更に悪質な行為と判断される場合は、警察・弁護士等とも連携し、法的措置を含めて厳正に対処します。

(2) 社員への対応

カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、社員に必要な教育・研修を実施します。また、社員からのカスタマーハラスメントの相談・報告体制を整備するとともに、社員の心身のケアに努めます。

5 策定日

令和8年10月1日