

## 柏原市市内循環バス カスタマーハラスメント対応ポリシー

柏原市は、「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」(令和8年厚生労働省告示第51号)の趣旨に基づき、「柏原市市内循環バス カスタマーハラスメント対応ポリシー」(以下「本ポリシー」といいます。)を定めます。

本ポリシーは、市内循環バスの利用者等から、運転手などの市内循環バスの担当職員(以下「職員」といいます。)へのカスタマーハラスメントに対する柏原市の考え方を示すものであると同時に、カスタマーハラスメントの抑制を図り、職員の安全な就業環境を確保するためのものです。

市内循環バスの運行中に、運転手などに対する過度な要求や、威圧的な言動がなされることにより、安全な運行に支障をきたすだけでなく、他の利用者の平穏な利用環境を害する可能性があります。市内循環バスをご利用される際には、本ポリシーの趣旨をご理解いただき、市内循環バスの円滑な運行と、すべての利用者のみなさまにとって快適にご利用いただける公共交通となるよう、ご協力お願いいたします。

なお、市内循環バスの運行に関するご意見・ご要望につきましては、下記窓口にて承りますので、運転手への直接のご意見等はお控えいただきますよう、重ねてご協力お願いいたします。

担当部署: 柏原市役所別館2階 都市デザイン部交通政策課

電話番号: 072-971-2263

対応時間: 平日9時から16時30分まで

### ■市内循環バスにおけるカスタマーハラスメントとは

柏原市市内循環バスの運行に関する要綱に反する行為など、職員に対する市内循環バスの利用者等の言動が、市内循環バスの関連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るものであって、市内循環バスの運行その他職員の就業環境が害されるものを指します。

これは、市内循環バスの車内や乗降場所等で、職員に対面で行われるものだけでなく、電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。

### ■市内循環バスにおけるカスタマーハラスメントに対する柏原市の姿勢

利用者等の言動がカスタマーハラスメントに該当すると認められる場合、市内循環バスの乗車を含む利用者対応をお断りすることがあります。また、必要に応じて、警察への通報や刑事手続き、法的措置を含めた適切な措置を講じることなど、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応します。

## ■カスタマーハラスメントに対する法的措置の例

### ○民事上の対応

悪質な要求等については、それによって生じた損害について損害賠償の請求(損害賠償請求訴訟など)や、電話をかけることや訪問することなどの行為を禁止するよう求める仮処分を申し立てるといった対応をすることができます(架電禁止の仮処分命令申立てなど)。また、その要求等に対応する義務がないことを確認してもらう訴訟を起こすことができます(債務不存在確認訴訟など)。

### ○刑事告訴する方法

刑事告訴とは、犯罪の被害者などが、警察に対して犯罪被害を申告し、加害者の処罰を求める手続きのことで、要求等の内容が犯罪に該当するような場合は、刑事告訴も検討します。

## ■カスタマーハラスメントに該当すると考える行為の例

### ○言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・法定速度以上の運転や信号無視など、交通法規に違反する運転を要求する
- ・交通法規を遵守した運転に対して、運転が乱暴であるなどの指摘をする
- ・やむを得ず所定の乗降場所に接車できないのに車両の止め方について注意する
- ・所定の発車時刻より早く出発するよう要求する

### ○要求を実現するための手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・長時間にわたり職員を拘束する
- ・バス車内等に居座り、退去しない
- ・理不尽な要望を電話等で執拗に繰り返す
- ・必要以上に大きな声をあげる
- ・人格の否定や名誉を毀損する侮辱的な発言
- ・殴る、蹴る、物を投げつける、わざとぶつかってくるなど身体的な攻撃
- ・反社会的勢力とのつながりをほのめかす
- ・異常に接近するなどの職員を怖がらせるような行為
- ・正当な理由なく、執拗に特別扱いを要求する
- ・文書等での謝罪や土下座を強要する
- ・クレームの詳細が分からない状態で、自宅や特定の店舗などに呼びつける
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷で名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する
- ・職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう、性的な内容の発言を行う等のセクシャルハラスメント行為

## ■カスタマーハラスメントが抵触するおそれのある法律

### ○暴力をふるった場合

#### ・傷害罪(刑法 204 条)

心身を傷害した者は、15 年以下の拘禁刑または 50 万円以下の罰金

#### ・暴行罪(刑法 208 条)

暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、2 年以下の拘禁刑もしくは 30 万円以下の罰金または拘留もしくは科料

### ○脅かした場合

#### ・脅迫罪(刑法 222 条)

生命、身体、自由、名誉または財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2 年以下の拘禁刑または 30 万円以下の罰金

#### ・恐喝罪(刑法 249 条第 1 項)

人を恐喝して財物を交付させた者は、10 年以下の拘禁刑

#### ・強要罪(刑法 223 条)

生命、身体、自由、名誉もしくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、または暴行を用いて人に義務のないことを行わせ、または権利の行使を妨害した者は、3 年以下の拘禁刑

#### ・威力業務妨害罪(刑法 234 条)

威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条(信用毀損および業務妨害罪)の例による

### ○企業等の評判や信用を傷つけた場合

#### ・名誉毀損罪(刑法 230 条)

公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3 年以下の拘禁刑または 50 万円以下の罰金

#### ・侮辱罪(刑法 231 条)

事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、1 年以下の拘禁刑もしくは禁錮もしくは 30 万円以下の罰金または拘留もしくは科料

#### ・信用毀損および業務妨害罪(刑法 233 条)

虚偽の風説を流布し、または偽計を用いて、人の信用を毀損し、またはその業務を妨害した者は、3 年以下の拘禁刑または 50 万円以下の罰金

### ○企業等の建物などに無断で侵入した場合

#### ・住居侵入等(刑法 130 条)

正当な理由がないのに、人の住居もしくは人の看守する邸宅、建造物もしくは艦船に侵入し、または要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3 年以下の拘禁刑または 10 万円以下の罰金