

公益財団法人東京都道路整備保全公社 カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

公益財団法人東京都道路整備保全公社（以下、「公社」という。）では、東京のみちをつくる・まもる・活かす事業の実施を通じて、その社会的な価値を高めるとともに、得られた収益を公益事業として広く都民に還元し、東京の発展・安全・安心なまちづくり、豊かな暮らしの実現の貢献に取り組んでいます。その取組に当たっては、都民・利用者様から寄せられる御意見・御要望には真摯に耳を傾け、誠実に対応します。

しかしながら、御意見・御要望の中には、社会通念上不相当な言動・要求、人格を否定する言動等の職員の尊厳を傷つける著しい迷惑行為等（カスタマー・ハラスメント）と考えられるものもあり、これらの行為は職員を傷つけるのみならず、業務遂行への支障や提供するサービスの低下を招く恐れがあります。

公社では、質の高い業務を継続的に実施するため、職員に対するカスタマー・ハラスメントに対し組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組んでまいります。

1. カスタマー・ハラスメントの定義

職員に対するカスタマー・ハラスメントとは、以下の通りに定義します。

- 公社事業に関係する方から、職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の勤務環境を害するもの
- 公社事業に関係する方とは、公社からサービスの提供を受ける者又は公社の業務に密接に関係する者であって、職員が応対する全ての者

2. カスタマー・ハラスメントに該当する行為例

公社職員が応対する全ての方から、以下の例のような著しい迷惑行為により、職員の勤務環境が害される場合、カスタマー・ハラスメントと判断いたします。また、以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、威圧的な言動等）
- ・ 職員個人への攻撃や要求（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合）
- ・ 著しく不当な要求（正当な理由のない金銭補償要求、謝罪の要求）
- ・ 業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回に亘る同一の苦情等）
- ・ 要求の内容が、公社が提供する業務の内容とは関係がない場合
- ・ 公社及び職員の信用を棄損させる行為（SNS 投稿等）
- ・ 差別的、性的な言動

3. カスタマー・ハラスメントへの対応

前項の例などにより職員に対するカスタマー・ハラスメントが行われたと判断された場合においては、職員の安全を確保するため毅然と対応し、行為者に対しその行為の中止を申入れます。こうした中でも対応が困難と判断した場合には弁護士や警察等に相談し必要な措置を迅速かつ適切に講じてまいります。

4. 会社の責務

会社は、職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止策を講ずるとともに、職員もその業務に関し、カスタマー・ハラスメントを行う立場にもなり得ることから、会社は職員がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行わないように必要な措置を講ずるよう努めなければなりません。

会社は、上記の責務を果たすため、次の対策を実施します。

- 職員に対するカスタマー・ハラスメントに対応するために、相談や報告等ができる体制の整備
- カスタマー・ハラスメントを受けた職員への配慮のための体制の整備
- カスタマー・ハラスメント防止のための手引等の作成
- 意識啓発のための研修等の実施
- 職員がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない旨の周知活動の実施

5. 職員の責務

職員は、カスタマー・ハラスメントへの理解を深めるとともに、その職場において防止に資する行動をとるよう努めなければなりません。また、会社の講ずる上記の対策に協力するよう努めなければなりません。

管理監督者は、カスタマー・ハラスメントが行われることのない良好な勤務環境を確保するよう努めなければなりません。また、職員から相談がなされた場合には、迅速かつ的確に対処するよう努めなければなりません。

職員は、その業務に関してカスタマー・ハラスメントを行ってはなりません。

6. 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、会社職員が応対する全ての方の権利を不当に侵害しないように留意しなければなりません。

附 則

本基本方針は、令和7年4月1日から施行する。