

# 神戸市道路公社カスタマーハラスメント 対策基本方針

2026 年 1 月 26 日更新

神戸市道路公社では、「職員を守ること」と「道路事業等サービスの維持・向上」の両立を目指し、カスタマーハラスメント(以下、「カスハラ」という。)に対する、当公社の基本的な考え方や対応などを定めた公社共通の方針として、「神戸市道路公社カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しました。

カスハラに対して組織全体で一丸となり、毅然とした態度で対応していきます。

## 概 要

以下の要件を満たすものをカスタマーハラスメントとします。

- 利用者・市民・事業者等からの社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- 職員の就業環境が害されること

※「社会通念上相当な範囲を超えた言動」の判断については、「手段・態様」及び「言動の内容」に着目し、総合的に判断します。

なお、言動の内容に妥当性がある場合でも、手段・態様が社会通念上不相当な場合はカスタマーハラスメントに該当します。

カスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合は、組織的に対応するとともに、その行為を止めるよう注意・警告します。行為者が応じない場合は、対応の中止など毅然と対応します。悪質な場合は、警察への通報、法的措置を講じるなどの対応を行います。

[神戸市道路公社カスタマーハラスメント対策基本方針\(PDF:245KB\)](#)