

公益財団法人東山公園協会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人東山公園協会（以下「当協会」という。）は、東山動植物園にご来園いただいた全てのお客様に安全・安心で楽しいひと時を過ごしていただくほか、満足していただけるサービスの提供に努めております。そのため、お客様のご意見・ご要望には真摯に向き合い誠意をもって対応しております。

一方で、当協会の職員等がお客様から社会通念上不相当な要求や言動を受けた場合には、職員等の人格や尊厳が傷つけられ、その就業環境に悪影響を及ぼすとともに、業務遂行に支障が生じた場合には他のお客様にもご迷惑をおかけする可能性があります。

当協会は、職員等の人権を尊重し、安全な就業環境を確保するためカスタマーハラスメントに対する基本方針を策定し、本方針に基づき、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた場合は、職員等が上司に報告・相談することを奨励しており、相談があった場合には組織的に対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

当協会としては、厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている内容に準拠し、お客様からのクレーム・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、職員等の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントとして定義します。

2. カスタマーハラスメントの対象となる主な行為

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。なお、対象は以下の行為のみに限定されるものではありません。

（１）お客様などの要求の内容が妥当性を欠くもの

- ① 商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ② 要求の内容が、当協会が提供する商品やサービスの内容とは関係がない場合

（２）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動であるもの

- ① 要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高いもの
 - ア 身体的な攻撃（暴行・傷害）
 - イ 精神的な攻撃（脅迫・誹謗中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
 - ウ 威圧的な言動
 - エ 土下座の要求
 - オ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - カ 拘束的な行動（不退去・居座り・長時間の電話）

- キ 差別的な言動
- ク 性的な言動
- ケ 職員等個人への攻撃、要求

② 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ア 優遇措置の要求
- イ 商品交換の要求
- ウ 金銭補償（無償、返金、割引）の要求
- エ 謝罪の要求（土下座を除く）
- オ 職員等に対する処罰の要求

（３）お客様などによるその他迷惑行為

- ① 当協会の職員等の個人情報や SNS やインターネット上に投稿する行為
- ② SNS やインターネット上での、当協会の運営施設及び職員等に対する誹謗中傷行為
- ③ 当協会が管理する施設や備品等の故意による破損、損壊
- ④ その他、職員等保護の観点から悪質性が高いと当協会が判断する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

お客様の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、職員等を守るため毅然とした対応を行い、施設利用のお断りをさせていただくほか、当協会が提供する各種サービスのご利用についてもお断りさせていただきます。さらに、必要に応じて、警察等の外部専門家と連携し、法的処置なども含め厳正に対処します。

4. 当協会における職員等に対する取り組み

- （１）本方針による当協会の姿勢の明確化と普及啓発を実施します。
- （２）カスタマーハラスメント発生時に、外部関係機関（警察など）と連携し、適切な判断や対応をします。
- （３）カスタマーハラスメントを受けた職員等の心身両面のサポート・ケアに努めます。