

公益財団法人富山市ファミリーパーク公社

カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

公益財団法人富山市ファミリーパーク公社(以下「本公社」という。)は、来園者に対し、動植物について親しみながら学べる機会を提供し、豊かな自然環境の中で安心・安全に過ごせる場の提供を使命としています。

その実現のためには、職員一人ひとりが安心して業務に従事できる職場環境を確保することが不可欠です。

一方で、来園者からのご意見・ご要望はサービス向上のための貴重な機会と捉え、誠実に対応していきますが、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、職員の尊厳や就業環境が害される行為については、来園者サービスの低下を招く可能性があります。

本公社は、職員の人権を尊重し、安全で健全な職場環境を維持するとともに、すべての来園者に対して公平で質の高いサービスの提供を継続していくため、組織一丸となって毅然とした態度で対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義

本公社におけるカスタマーハラスメントとは、来園者その他関係者からの言動のうち、以下のいずれかに該当し、職員の就業環境を害するものをいいます。

(1)要求内容の妥当性を欠くもの

- ・ 提供していないサービスの強要
- ・ 法令や規則、園内ルールに反する要求
- ・ 社会通念上過剰なサービスや特別対応の要求
- ・ 動物の安全・福祉を損なう行為の要求(過度な接触要求等)

(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もの

- ・ 大声、暴言、威圧的な言動、人格否定、差別的発言
- ・ 長時間の拘束、執拗な繰り返し要求
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷、風評被害の示唆
- ・ 身体的な攻撃、威嚇行為、器物損壊
- ・ 土下座の強要や過度な謝罪要求
- ・ 無断での撮影・録音・公開等による職員への圧力

(3)その他

- ・ 上記に準ずる行為で、職員の心身の安全や尊厳を損なうもの

3 カスタマーハラスメントへの対応方針

本社は、カスタマーハラスメントに対し、以下の方針に基づき対応します。

(1) カスタマーハラスメントの判断

次の2点に留意して、判断を行います。

1. 安易なカスタマーハラスメントの判断の禁止

「苦情等＝カスタマーハラスメント」と安易な判断を行ってはいけません。

2. 暴力行為・脅迫行為・器物損壊行為・セクハラ行為などへの対応

カスタマーハラスメントか判断するまでもなく、警察に通報し、職員の安全を最優先に確保する。

(2) 職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合の対応

複数の職員で対応するなど組織的に対応します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、対応を中止することもあります。

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、退園の要請を講じるほか、警察へ通報する、弁護士に相談するなど、法的に対応することもあります。

(3) 職員の相談体制の充実強化

カスタマーハラスメントに該当する行為により、職員にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、産業医等の専門職に相談対応を依頼してアフターケアを行い、必要に応じて専門の医療機関への受診を促すなどの相談体制の充実強化を図ります。

(4) 記録と再発防止

- ・ 発生した事案については記録・共有を行い、再発防止策の検討に活用します。
- ・ 職員に対する研修・教育を実施し、対応力の向上を図ります。

(5) 来園者への周知

- ・ 本方針を公表し、来園者に対して理解と協力を求めます。
- ・ 誰もが安心して利用できる施設環境の維持に努めます。

令和8年8月18日
理事長 稲葉 久美子