

一般財団法人公園財団 カスタマーハラスメントに対する方針

公園財団では、全ての従業員が心身ともに健康で、安全かつ安心して活躍できる職場環境の確保が、公園を利用するお客様へ質の高いサービスを提供する基盤であると考え、「一般財団法人公園財団カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

■基本方針

私たち公園財団では、公園を利用するお客様へ安全・安心・快適なサービスを提供し、あわせて地域社会の発展に貢献する組織を目指しています。そのため、公園等を利用されるお客様のご意見・ご要望に対して真摯かつ誠実に対応してまいります。

一方で、暴言や不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為に対しては、従業員の人權及び就業環境を害するものとして、毅然と行動し組織的に対応いたします。なお、悪質な言動及び犯罪行為に対しては、しかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレームや言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、またはそ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り、当財団従業員の就業環境が害される恐れがあるもの。

■カスタマーハラスメントに該当する行為

- ・暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷(言葉遣いが荒い話し方、容姿を揶揄する発言など)
- ・身体的な攻撃(殴るなどの暴力行為、身体を押す、ものを投げる、飲み物をかけるなどの行為)
- ・不合理または過剰なサービス提供の要求(土下座の要求、特別な対応の要求など)
- ・業務に支障を及ぼす行為(長時間の拘束、継続的なクレーム、話のすり替え、揚げ足取りなど)
- ・従業員に対する個人攻撃や要求(態度が気に入らないなど理不尽な理由での攻撃や要求など)
- ・セクシャルハラスメント行為(盗撮、わいせつ行為・発言、つきまといなど)
- ・従業員の個人情報等のSNSへの投稿等(写真、音声、映像の公開など)
- ・財団及び従業員の信用を棄損させる行為(事実ではないことの流布など)

■公園財団における取組み

- ・本方針による組織姿勢の明確化
- ・従業員への周知・啓発
- ・従業員への教育・研修の実施
- ・対策マニュアルの整備
- ・報告体制の整備

令和6年9月2日
一般財団法人 公園財団
理事長 舟引 敏明