

公益財団法人鹿児島市公園公社カスタマーハラスメントに対する方針

公益財団法人鹿児島市公園公社（以下、「公社」という。）は、鹿児島市と連携し市民福祉の向上に寄与することを目的として、平川動物公園などの指定管理者事業を主な業務として取り組むとともに、公共施設の管理運営や公園を活用した都市緑化の推進等に関する業務を行っています。

近年、一部のお客様などによる、常識の範囲を超えた要求、公社で働く職員の人格を否定する言動や暴力、セクシュアルハラスメントなどの尊厳を傷つける言動などといったカスタマーハラスメントとされる行為が報告されるようになりました。

公社は、お客様などからのご意見・ご要望に対して誠意をもって対応いたしますが、公社で働く職員の人権を尊重するため、カスタマーハラスメントに該当する行為については、毅然とした態度で対応していくことが必要であると考え、「公益財団法人鹿児島市公園公社カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

1. カスタマーハラスメントとは

お客様などからのクレーム、言動のうち要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性から照らして、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、公社で働く職員の就業環境が害される恐れのあるもの。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① そもそも要求に理由がない又は商品サービス等と全く関係のない要求
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求。
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④ 不当な損害賠償請求

等

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ③ 威圧的な言動
- ④ 継続的、執拗な言動
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

等

3. カスタマーハラスメントへの対応について

カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、職員を守るため、対応の中断や退園等をお願いする場合があります。

また、悪質と判断される行為が認められた場合は必要に応じて、警察・弁護士等に相談し、客観的かつ専門的な視点からのアドバイスを受けながら、問題解決に向けて対応します。

ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。