

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

八王子市都市公園指定管理者ひとまちみどり由木(以下「当管理者」といいます。)は、「賑わいと潤いのあるまちづくり」に貢献すべく利用者様から頂く貴重なご意見・ご要望に対して真摯に対応し、信頼や期待に添うことで、地域の皆様に貢献することを心がけています。一方で、一部の利用者様の常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、就業環境が害される事案が発生しております。

当管理者や関係する企業団体などで働くすべての人の人権を尊重し、働きがいを感じ安心して働ける環境を構築するために、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合は、本方針に則って毅然と行動し、組織的に対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義及び具体例 (出典:厚生労働省カスタマーハラスメント対策企業マニュアル)

要望苦情・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、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの

上記の例として、以下の様に想定されます。

① 「要求が妥当性を欠く場合」の例

- 当管理者の提供する商品・サービスに**瑕疵・過失が認められない場合**
- 要求の内容が、当管理者の提供する**商品・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」の例

- 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

身体的な攻撃	暴行	傷害			
精神的な攻撃	脅迫	中傷	名誉棄損	侮辱	暴言
威圧的な言動					
土下座の要求					
継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動					
拘束的な行動	不退去	居座り	監禁		
差別的な言動					
性的な言動					
従業員個人への攻撃、要求					

- 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

商品交換の要求	金銭補償の要求	謝罪の要求(土下座を除く)
---------	---------	---------------

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当管理者は、従業員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまへご説明のうえ、対応を中断、またはお断りさせていただきます。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

法人内における取組

- 本方針による姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 従業員への教育・研修の実施
- 従業員のための相談・報告体制の整備

さいごに

多くの利用者様におかれましては、憩いの場として親しみを込めて公園施設をご利用頂いております。日頃の様々なご意見に対しましては、今後とも変わらず、皆様からのご期待に添えるよう、心を込めて対応させていただきます。

安全かつ安心して頂ける空間を皆様と創り上げていけるよう、ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。