

基本方針

埼玉県公園緑地協会 カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

当協会においては、利用者様からいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービス向上に努めております。利用者様からいただく御意見や御要望は、サービスの改善、品質向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部の利用者様の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。

これらは、就業者の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他の利用者様へのサービス提供や施設利用にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

当協会においては、カスタマー・ハラスメントを「利用者様からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、就業者が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、就業者の人格若しくは尊厳が害され、又は就業者の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマー・ハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマー・ハラスメントに該当する言動】

- ・ 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
- ・ 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
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求
- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

※例示であり、これらに限られるものではありません。

利用者様からの行為をカスタマー・ハラスメントと判断した場合には、就業者を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降の施設の利用及びサービス提供等を中止させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

さらに、カスタマー・ハラスメントの被害を受けた就業者へのケアを行うとともに、就業者がカスタマー・ハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や苦情相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマー・ハラスメントの防止に取り組みます。

以上

令和8年7月 公益財団法人埼玉県公園緑地協会