

新潟県立植物園のカスタマーハラスメントに関する考え方

新潟県立植物園では、暴言や不当な要求などのカスタマーハラスメントに対し、職員の人権および健全な職場環境を確保するため、以下のとおりカスタマーハラスメントに関する考え方をまとめ、毅然と行動し、組織的に対応いたします。

1 判断基準

当園ではカスタマーハラスメントを「お客さま等による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）により、職員の就業環境を害されること」と定義し、主に次の2点から判断します。

（１）要求の内容に妥当性があるか

＜要求の内容が妥当性を欠く場合の例＞

- ・ 当園の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が当園の提供する商品・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・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

＜要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な例＞

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、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
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 職員のプライバシーを侵害する行為（撮影、SNS・インターネットへの投稿等）
- ・ 合理的な理由のない商品交換の要求・金銭補償の要求・謝罪の要求

※厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考にした例示であり、これらに限定されるものではありません。

2 対応

対象となる行為があったと当園が判断した場合、以降の対応をお断りし、また、特に悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対処いたします。