

一般財団法人大阪府公園協会 カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

一般財団法人大阪府公園協会（以下「協会」という。）が、指定管理者として公園等の管理運営を行うにあたり、協会に寄せられる意見・要望・苦情等（以下「ご意見等」という。）については、より良い管理運営を実現していくための貴重な情報として真摯に受け止め、誠実に対応することが必要です。

しかしながら、ご意見等の中には、協会として十分な説明を行い、説明責任を果たしてもなお執拗に続けられるものなど、社会通念上許容される範囲を超えるものが想定されるところです。こうしたカスタマーハラスメントへの対応を続けることは、協会従業員の心身の健康を損なうだけでなく、業務の円滑な遂行に重大な支障を及ぼすおそれがあります。

協会として、従業員が安心して働くことができる職場環境を整備し、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる①公園利用者等からの言動であって、②協会従業員が従事する業務の性質その他の事情に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、③当該従業員の就業環境を害するものであって、①から③までの要素を全て満たすもの、をいいます。

3. 「職場」

「職場」とは、協会が雇用する従業員が業務を遂行する場所を指し、取引先企業など、通常就業している場所以外の場所であっても、当該従業員が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれます。

4. 「公園利用者等」

「公園利用者等」とは、対面であるか否かにかかわらず、公園利用者のほか、公園の利用を予定されている方、近隣住民、取引先企業、報道機関及び行政機関など、従業員が従事する職務に関し当該従業員に関わる全ての者をいいます。

5. 「社会通念上許容される範囲を超えた言動」

カスタマーハラスメント該当性の要素である「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に当たるか否かは、カスタマーハラスメントの可能性がある事例ごとに、「言動の内容」や「手段・態様」に着目し、具体的状況を踏まえて総合的に判断します。このとき、「言動の内容」又は「手段・態様」のいずれか一方のみが、社会通念上許容される範囲を超えた場合も、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

- (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
- ・ 協会が行う業務と関連性がない事項（無関係な事項）についての要求
 - ・ 指定管理者が提供するサービスとして想定される範囲を著しく超える要求
 - ・ 法令上できない処分や取扱いの要求
 - ・ 協会において対応することが著しく困難又は不可能な事項についての要求
 - ・ 瑕疵や過失が認められないにもかかわらず行われる要求や不当な損害賠償要求
- (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
- ・ 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、盗撮等）
 - ・ 威圧的な言動（大声をあげること、反社会的言動等）
 - ・ 継続的、執拗な言動（同様の質問や要求の執拗な繰り返し、執拗な責め立て等）
 - ・ 拘束的な言動（不退去、長時間の居座りや電話、監禁等）

(3) 上記(1)及び(2)について

上記(1)及び(2)は例示であり、これらに限るものではありません。

対面で行われるもののみならず、電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。

カスタマーハラスメントを判断する際には、障害者差別解消法における、障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務等に留意するほか、高齢や認知症その他の病気等、相手の特性を十分に踏まえて行うこととします。

6. 「当該従業員の就業環境を害するもの」

公園利用者等の言動により、従業員が身体的・精神的に苦痛を与えられ、従業員の就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該従業員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

7. カスタマーハラスメントへの対応について

(1) 組織としての毅然とした対応と従業員の保護

個々の従業員に委ねるのではなく、組織として毅然と対応し、従業員を守ります。

カスタマーハラスメントによる被害が発生した場合のみならず、そのおそれがある場合や、該当するか判断が難しい段階であっても、従業員からの相談や報告に対して速やかに事実関係を把握し、組織として適切な対応を行います。

カスタマーハラスメントの疑いのある公園利用者等に対しては、従業員が適宜上司や同僚等と協力しながら、可能な限り複数名で対応するとともに、公園現場で発生した事案の場合は、必要に応じ、当該公園等の所管行政機関や協会本部にも報告の上、組織的に対応することとします。

協会は、従業員がカスタマーハラスメント問題に対する理解を深めるよう周知啓発を行います。

(2) 対応状況の記録

行政機関への報告や法的対応の際の証拠等として活用するため、公園利用者等との対応状況について記録や録音等を行います。

(3) 対応の打ち切り、退去の求め

十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求等が続く場合は、以降、状況に応じ、15分から30分を目安に対応を打ち切ります。また、対面の場合は、必要に応じて、退去勧告等を行います。

(4) 警察・弁護士・行政機関との連携

公園利用者等との対応状況については、当該施設を所管する行政機関に報告し、情報を共有し、必要に応じて対応策を協議します。

悪質なカスタマーハラスメントについては、警察への通報、顧問弁護士への相談を行うとともに、法的措置を検討するなど、厳正に対処します。

令和8年9月30日

一般財団法人大阪府公園協会