

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ジブリパーク（以下「当社」といいます）は、ご来園いただくすべてのお客様に笑顔や心温まる時間を提供し、地域社会や緑豊かな公園とともに歩いていくことを目指しております。

当社のスタッフ（従業員）は、お客様一人一人に寄り添い、安全で快適にジブリパークをお楽しみいただけるよう真摯な対応と環境づくりに努めております。また、お客様からお寄せいただくご意見やご要望は、より良いサービスを提供するための重要な機会として、大切に受け止めております。一方で、当社では従業員の人権や尊厳が守られ、安心して働くことができる就業環境を整備することが、お客様に質の高い体験を提供し続けるための基盤であると考えております。すべてのお客様とスタッフが互いを尊重し合い、安心して過ごせる空間を守り育むため、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのご意見・ご要望や言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、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、これにより当社従業員の就業環境が害される行為をいいます。

2. 対象となる主な行為

- ① 要求内容の妥当性を欠くもの
 - ・当社の提供するサービス、展示、商品等に瑕疵や過失が認められない場合
 - ・ジブリパークの運営、サービス内容と関係がない合理性のない要求
- 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もの
 - ・身体的な攻撃、危険行為＝暴行、傷害、物を投げつける行為、ジブリパーク内備品や展示物の損壊
 - ・精神的な攻撃、言動＝脅迫、暴言、怒声、人格否定、侮辱、差別的な言動
 - ・拘束的な行動＝不退去、居座り、長時間にわたる問い合わせや拘束
 - ・プライバシー侵害、個人攻撃＝従業員個人へのつきまとい・盗撮、待ち伏せ、個人情報の収集や SNS 等への無断公開・投稿
 - ・過度、不当な要求＝土下座の要求、不当な謝罪・面会要求、合理的な理由のない返金・割引・優先入場等の不当な補償要求
 - ・その他迷惑行為＝インターネット・SNS 上での当社および従業員に対する誹謗中傷・名誉毀損

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ① 従業員の安全と健康の優先
カスタマーハラスメント行為に対しては、現場の従業員個人に対応を委ねず、上長や本社管理部門が連携して組織的に対応します。
- ② 毅然とした対応と利用拒否
カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、注意喚起や対応の中断にとどまらず、ジブリパークおよび関連施設へのご入場・ご利用をお断りし、チケットの失効や会員アカウント停止等の措置を講じます。
- ③ 外部専門機関との連携・記録
暴力行為や悪質な不当要求等、緊急を要する場合や法的措置が必要な場合は、弁護士・警察等の関係機関と連携し、民事・刑事の両面から法的措置を含めた厳正な対応を行います。なお、事象の正確な把握のため、会話の録音・録画を行う場合があります。

4. 当社の取り組み

- ① 組織体制の整備
ハラスメント発生時に組織的かつ迅速に判断・対応できる報告・相談体制を構築します。
- ② 従業員教育の徹底
適切な対応マニュアルを整備し、スタッフへの継続的な研修・学習機会を提供します。
- ③ スタッフのケア
被害を受けた従業員の心身のケアおよびサポートに万全を期します。
- ④ 相互尊重の意識
お取引先様等に対してカスタマーハラスメントを行うことがないよう、社内教育を推進します。

5. お客様へのお願い

ジブリパークは、緑豊かな公園の中で、スタジオジブリ作品の世界観に触れていただく大切な場所です。当社は今後も、温かいおもてなしでお客様をお迎えし、ご満足いただけるサービスを提供できるよう努力を続けてまいります。お客様におかれましても、スタッフや他のお客様とお互いを一人の人間として尊重し合い、誰もが安心して心地よく過ごせる環境づくりにご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。