

神戸どうぶつ王国におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

神戸どうぶつ王国（以下「当園」という。）は、「生きるを魅せる 野生への扉」を企業理念とし、驚きと感動をお届けするパークとして、常にお客様に寄り添い、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けております。そのため、お客様からのご意見やご指摘には、真摯かつ誠実に対応いたします。

しかしながら、ごく一部のお客様による常識の範囲を超えた要求やスタッフへの暴言などが見受けられます。それらは、スタッフの人権を損なうだけでなく、動物たちの安寧や他のお客様の安心をも脅かすものです。当園は、スタッフが誇りを持って働き、すべてのお客様が安全に楽しめる環境を維持するため、本方針を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当園は、厚生労働省のガイドライン等に基づき、顧客等からのクレームや言動のうち「業務の性質その他の事情に照らして社会通念上相当な範囲を超えた言動」であり、それによってスタッフの就業環境が害される行為をカスタマーハラスメントと定義します。なお、「社会通念上相当な範囲を超えた言動」の判断については、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断することとし、一方のみでも社会通念上相当な範囲を超える場合もあり得ます。

3. 対象となる行為

当園が社会通念上相当な範囲を超えるものと判断する行為には、以下のようなものが含まれます。（※これらに限りません）。

- ・ **身体的・精神的な攻撃:** 暴力、身体的攻撃、脅迫、威嚇、威圧的な言動、侮辱、人格否定、差別的・性的な言動。
- ・ **過剰・不当な要求:** 社会通念上過剰なサービス提供の要求、提供サービスと無関係な要求。合理的理由のない謝罪（土下座等）や金銭補償、スタッフへの処罰の要求。
- ・ **執拗な言動・拘束:** 同じ要望の過剰な繰り返しによる長時間拘束や叱責。嫌がらせ、揚げ足取り、つきまとい、待ち伏せ等の執拗な攻め立て。
- ・ **プライバシー侵害と撮影行為:** スタッフ等を無断で撮影・録画・録音する行為。本人の顔や肉声が含まれるデータを、嫌悪感や不快感を与える方法で利用、または拡散・ライブ配信する行為。スタッフ個人のプライバシーを侵害する行為。
- ・ **ネット上での加害行為:** SNS やインターネット上での誹謗中傷、虚偽情報の拡散。公式 SNS に対する一方的かつ過剰な連絡。
- ・ **運営・安全の妨げ:** 動物の保護や安全管理を目的としたスタッフの指示に従わない行為、および看過できない程度の支障が生じると当園が判断する行為。

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、毅然とした態度で以下の対応を行います。

- ・ **サービスの提供拒否:** 原則として当園の利用（当日および将来にわたる入園）をお断りいたします。
- ・ **組織的対応:** 個別のスタッフに抱え込まず、組織として対応します。必要に応じて弁護士や警察等と連携し、法的措置や刑事手続きを含めた厳正な対処を講じます。

5. お客様へのお願い

神戸どうぶつ王国は、今後もお客様と良好な関係を築き、スタッフの人権が尊重され、動物や植物が安心して暮らせるパーク作りに努めて参ります。皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

株式会社どうぶつ王国

神戸どうぶつ王国

2026年3月1日策定