

はじめに

私たち株式会社ジャパンエンターテイメントは、沖縄北部においてテーマパーク JUNGLIA OKINAWA（以下、ジャングリア沖縄）を運営し、マーケティングとエンターテイメントの力でその地の魅力を消費者価値に変換し、訪れる人、住む人の人生を豊かにし、沖縄から日本の未来を変えることを経営ミッションとして掲げています。

社員や本パークのために働くスタッフ、エンターテイナー（以下「社員等」と総称します）やお客様の人権が互いに尊重され、安心して快適な利用環境を確保するため、ジャパンエンターテイメントでは「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しています。

ジャパンエンターテイメント カスタマーハラスメントに対する基本方針

私たちは、いつもお客様に寄り添い、お客様の期待を超えるサービスを提供することを目指します。そのため、お客様のご意見やご指摘には真摯にかつ誠実に向き合い対応します。

一方で、社員等の人権および就業環境を著しく害する社会通念上不相当な要求や言動（カスタマーハラスメント）には、毅然と行動し、組織的に対応します。

カスタマーハラスメントの定義

お客様または第三者（取引先などを含む）からの

- 1 優越的な立場を利用した言動
- 2 不法行為に該当する行為、およびこれらにつながりかねない行為（不当行為）、または義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為（不当要求）
- 3 社員等の就業環境が害されること
- 4 社員等の尊厳を傷つける行為

以上を満たす行為をカスタマーハラスメントと判断します。

対象となる行為例

- ・ 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ・ 脅威を感じさせる言動
- ・ 過剰な要求
- ・ 暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など
- ・ 業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束および居座り、長電話・多頻度の電話など、複数回のクレームなど）
- ・ 業務スペースへの立ち入り
- ・ 弊社および弊社事業や社員等の信用を毀損させる行為（誹謗中傷等を目的とした無断録音・録画および、それらのデータのインターネット上への掲載等）
- ・ 社員等への盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシャルハラスメント

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

- ・ 厚生労働省「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」はこちらからご覧ください。

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、おやめいただくよう注意させていただきます。残念ながら問題の言動が継続する場合は、利用規約、各種規約、その他の会社規則に則り、弊社サービスのご利用をお断りし、退園をお願いさせていただく場合もございます。なお、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察などのしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

ジャパンエンターテイメントでは、今後も事業に関わる人々の人権が尊重されるよう尽力してまいります。

これからもお客様や取引先等のご意見やご要望に寄り添い、より良い商品・サービスを提供しご満足いただけるよう一同努めてまいります。引き続きご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。