

「従業員が働きやすい環境作り」に関わる施策を策定

テーマパーク「サンリオピューロランド（以下、ピューロランド）」（東京都多摩市）と「サンリオキャラクターパーク ハーモニーランド」（大分県日出町）を運営する株式会社サンリオエンターテイメント（本社：東京都多摩市、社長：小巻 亜矢、以下サンリオエンターテイメント）は、従業員が働きやすい会社を目指し「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を2025年1月1日に策定しました。

サンリオエンターテイメントは、創業の想いである「みんななかよく」の理念のもと、「かわいい」「なかよく」「おもしろい」のエッセンスを大切に、サンリオの世界観を体験できるパーク運営に真摯に向き合い、一人でも多くの人を笑顔にし、世界中に幸せの輪を広げていくことを目指しております。

このたび、従業員が働きやすい環境づくりの一環として、従業員のパーク内での本名表示を廃止いたしました。約1か月の検証期間を経て、従業員からは「本名表示を廃止することにより、以前より安心して働けるようになった」といった声が上がっており、正式に公表をすることにいたしました。

また、当社の「多様性」の考え方に基づいて、これまで性別ごとに決められていたコスチュームの規定を廃止いたします。対応可能なエリアから「コスチューム・アイテムの選択制」を開始し、すべての従業員が性別によらず自分らしく働ける環境を提供してまいります。ユニセックス制服の導入・制服の充当、それに伴い増える制服の管理場所の拡張を計画し、段階を踏んで実行いたします。

今後も現場スタッフの声に耳を傾け、従業員が安心して働ける環境を整備してまいります。

■ カスタマーハラスメントの定義

過度・不当なクレームにより従業員に強いストレスを与える行為

<該当すると思われる行為>

- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- SNS等での不確実情報の拡散（意思提示含む）
- 謝罪の要求（土下座を含む）
- 威圧的な言動
- 継続的な、執拗な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求
- 土下座の要求
- 差別的な言動
- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求

■ カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、従業員一人ひとりを守るため、当社が独自に定めたカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員の安全・人権・就業環境を害するものとして、顧客対応を個人ではなく、組織として毅然とした姿勢で対応いたします。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処し、今後のテーマパークへの入場をお断りする場合があります。

■ 当社における取り組み

カスタマーハラスメントに組織的に対応するため、以下の施策を実施してまいります。

- 本方針による企業姿勢の明確化、当社従業員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定、企業や部署全体での対応
- 当社従業員への教育・研修の実施
- 当社従業員のための相談・報告体制の整備

【本名表示を廃止したネームタグ】



【性別によらず「アイテムの選択」ができるコスチューム例】



サンリオキャラクターボートライド



コスチュームに合わせて
帽子や髪飾りなど小物も選択可能

【性別によらず「一式の選択」ができるコスチューム例】



フェアリーランドシアター

【ユニセックスで着用可能なコスチューム例】



ディスクバリーシアター

※画像はすべてピューロランド例です

※画像素材ご掲載の際は、必ずコピーライトの記載をお願いいたします。
© 2025 SANRIO CO., LTD. TOKYO, JAPAN 著作 株式会社サンリオ