

カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人 読売日本交響楽団

1. はじめに

公益財団法人読売日本交響楽団（以下「読響」といいます）は、すべてのお客様に質の高い音楽体験を提供するため、お客様のご意見・ご要望には真摯に向き合うことを基本方針としています。一方、お客様の側から読響の従業員に対して不当な要求や悪質な言動、脅迫などの迷惑行為がなされますと、従業員の就業環境を悪化させ、読響の事業活動にも悪影響を及ぼす可能性があります。このため、読響では、「カスタマーハラスメント」に関する基本的な対処方針を定めます。

2. 「カスタマーハラスメント」の定義

読響では、厚生労働省が示した指針をもとに、カスタマーハラスメントについて、「お客様から読響の従業員に対して行われる、社会通念上許容される範囲を超えた言動であって、当該従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような言動を指します。

- ① 不当な要求（正当な根拠のない減額や返金の要求や、読響と無関係な商品・サービスの提供を求める行為）
- ② 身体的または物理的な攻撃（暴行、傷害、器物損壊、物を投げつける行為等）
- ③ 精神的な攻撃（脅迫、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、無断撮影・録音等）
- ④ 威圧的な言動（大声を出す、立場や権威などを振りかざして特別扱いを要求する行為等）
- ⑤ 継続的で執拗な言動、ハラスメント行為（性的な言動等）
- ⑥ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、つきまとい等）
- ⑦ 正当な批評・批判の範囲を超えた誹謗中傷や、事実に基づかない風説を公共の場で広めたり、SNSやブログなどインターネット上に投稿したりする行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

読響では、この対処方針に沿って団内規程を定めます。読響の従業員がカスタマーハラスメントに該当する言動を受けた場合は、組織的かつ迅速に対処します。

カスタマーハラスメントに該当する言動をとった方とは、冷静な話し合いによる問題解決を目指しますが、同様の言動が繰り返されて改善の見通しも立たないと考えられる場合には、顧客対応を打ち切り、その方によるチケット購入や公演会場への入場、定期会員資格の継続等をお断りする場合があります。

また、必要に応じて警察や弁護士等に相談します。

以 上