公益財団法人神奈川フィルハーモニー管弦楽団
カスタマーハラスメントに関する基本方針

１．はじめに

公益財団法人神奈川フィルハーモニー管弦楽団（以下「楽団」といいます。）は、「地域に密着した音楽文化の創造」をミッションとし、「卓越した音楽性」「地域密着」「共生の社会へ」を掲げて、質の高い音楽の提供に取り組んでおります。

こうした楽団の活動に広く共感をいただくため、日ごろからお客様等（お客様、取引先、出演者その他楽団の事業に関係を有する方）のご意見やご要望を真摯に受け止め、演奏の充実やサービスの向上に努めております。

今後も充実した演奏活動やサービスの向上を図るためには、楽団員や事務局職員をはじめ、雇用形態に関わりなく楽団で就業するすべての者（以下「職員」といいます。）が、心身ともに健康で、安全に、安心して働くことができる環境を整えることが欠かせません。

そこで、楽団では、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を定めました。

２．カスタマーハラスメントの定義

楽団では、カスタマーハラスメントについて、お客様等から職員に対して行われる言動のうち、社会通念に照らし、その内容が相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものにより、職員の職場環境が害されることと定義します。

具体的には、次に掲げる言動が該当しますが、これらに限られるものではありません。

(1) 身体的又は物理的な攻撃
- 暴行、傷害、器物損壊、物を投げつける行為等

(2) 精神的な攻撃
- 脅迫、侮辱、暴言、人格の否定、差別的発言、土下座の強要、無断撮影・録音等
- 大声での叱責、恫喝、威嚇等の威圧的な言動

(3) 継続的で執拗又は拘束的な言動、いやがらせ、迷惑行為
- 電話、メール、面談等による長時間の拘束、執拗な連絡・面会の強要
- 出待ち、追跡、つきまとい
- 不退去、居座り、監禁等

(4) 正当な批評・批判の範囲を超えた誹謗中傷や名誉毀損、事実に基づかない風説の流布（SNS 等インターネット上での投稿を含みます。）

(5) 不当な要求

・正当な根拠のない返金、減額や、過剰なサービス、便宜供与等の要求

３．カスタマーハラスメントへの対応

楽団は、カスタマーハラスメントを含む、すべてのハラスメントを許しません。

職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、まず、職員のケアを最優先に行い、同様の事案が発生しないよう必要な措置を講じます。

また、ハラスメントを行う方には、組織として次のとおり毅然と対応いたします。

・顧客対応の打ち切り

・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のお断り

・警察、弁護士等への相談、通報その他の連携

皆様のご理解、ご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。