

石川県立音楽堂カスタマーハラスメント対応方針

平素より石川県立音楽堂をご利用いただき、誠にありがとうございます。

当音楽堂を管理運営する（公財）石川県音楽文化振興事業団では、お客様に快適な時間をお過ごしいただけるよう、日々業務に取り組んでおります。

しかしながら一部のお客様により、社会的常識を超えた要求や職員の人格を否定する言動、脅迫や暴力等、職員の尊厳を傷つけるような行動（カスタマーハラスメント）が発生しており、職員の就業環境が阻害されています。

このたび当事業団では、こうした行為からすべての職員を守り、働きがいを感じることできる安全・安心な職場環境を整備することで更なるサービスの質の向上を図るため、当館におけるカスタマーハラスメントへの対応方針を以下のとおり定めました。

お客様に対して真摯に、誠実に対応するのは当然のことですが、カスタマーハラスメントに対しては放置せず、毅然とした態度で、組織的に対応いたします。何卒ご理解、ご協力のほどお願いいたします。

○カスタマーハラスメントとは

当事業団では、お客様からいただくご意見やご要望のうち、

「職場において行われる顧客等（取引先の従業員等を含む。）の言動であって、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されると当事業団が判断したもの」

をカスタマーハラスメントと定義いたします。

○カスタマーハラスメントの具体例

当事業団では、次のような行為が確認された場合、カスタマーハラスメントに該当すると判断し、状況に応じて対応の中止や警告、録音を行い、また必要に応じて警察や顧問弁護士等と連携し、適切に対処いたします。

- ・ **スタッフに対する威圧的な言動、脅迫、暴力、傷害、侮辱、名誉や尊厳を傷つけたり人格を否定する発言・行為など**
- ・ **社会通念を超えた金品・サービスの強要や繰り返される過剰な要望**
- ・ **長時間にわたる電話・対面でのクレームや居座り**
- ・ **正当な理由なく謝罪を求める行為や土下座の強要**
- ・ **インターネットやSNSなど公の場における悪意ある投稿や個人情報の暴露、脅し、あるいはそれをほのめかすこと**

※上記は一例であり、これ以外の行為もカスタマーハラスメントと認められる場合があります。

○当事業団の取り組み

当事業団では職員のカスタマーハラスメントへの対応方針や相談体制を明確にし、職員に周知と啓発を行います。

カスタマーハラスメントに対しては放置せず、毅然とした態度で、組織的に対応いたします。より適切な対応を行うため、必要に応じて警察や顧問弁護士など専門機関とも連携します。

当事業団は今後ともサービスの向上に努めてまいります。すべてのお客様に県立音楽堂を気持ちよくご利用いただくと同時に、すべての職員が安心して業務を行うためにも、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。