

カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人鈴鹿文化振興事業団（以下、当事業団）は、音楽・落語公演をはじめとする文化鑑賞事業や文化体験事業、文化振興に関する相談窓口を通じて、地域の皆様に豊かな文化芸術の提供に努めております。

一方で、すべての従業員が安全で健やかに働き、質の高いサービスを継続して提供できる環境を守るため、厚生労働省の指針に基づき、カスタマーハラスメントに対する基本方針を以下の通り策定いたしました。

当事業団のサービスをご利用いただく皆様におかれましては、本方針をご理解いただき、より良い関係性の構築にご協力賜りますようお願い申し上げます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当事業団では、顧客や利用者等からの要求・言動のうち、以下の要素を満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

- ・ 要求の内容が、当事業団の事業（公演・体験・窓口相談等）の性質に照らして妥当性を欠くもの
- ・ 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境が害されるもの

2. 対象となる行為の具体例

（※これらは例示であり、これらに限られるものではありません）

【妥当性を欠く要求の例】

- ・ 当事業団に過失のない事項に関する、過剰な金銭補償や謝罪の要求
- ・ 施設の利用ルールや公演規約（撮影禁止、途中入退場の制限など）を無視した、不当な特別扱いの強要
- ・ 予定枚数終了後の完売公演における、不正な取り扱いや裏口からの発券の執拗な要求

【社会通念上不相当な手段・態様の例】

- ・ 職員に対する暴行、傷害、脅迫、威圧的な言動
- ・ 侮辱、人格を否定する発言、SNS やインターネット上での誹謗中傷・個人情報暴露

- チケットカウンターや事務局窓口、ロビー等での長時間にわたる拘束や執拗な居座り
- 土下座の要求や、同じ苦情・説明の過剰な繰り返しによる業務妨害

3. カスタマーハラスメントに対する対応方針

- **組織的な対応の徹底：** 現場の従業員個人で対応させるのではなく、組織全体で毅然と対応いたします。
- **サービスの制限・お断り：** カスハラに該当する行為が認められた場合、チケットの販売や公演への入場をお断りするほか、窓口・電話での対応を打ち切らせていただきます。
- **警察・法的機関との連携：** 悪質な言動や違法性が認められる行為（威力業務妨害、暴行、不退去等）については、所轄警察署や弁護士と連携し、厳正に対処いたします。

4. 従業員への支援と育成

当事業団は、被害を受けた従業員の心身のケアを最優先とし、適切な相談体制の整備および安全な就業環境の維持に努めます。