

カスタマーハラスメントの防止に関する基本規程

公益財団法人日本フィルハーモニー交響楽団

2026年10月1日 制定

1. はじめに

公益財団法人日本フィルハーモニー交響楽団（以下「日本フィル」という。）は、交響管弦楽の演奏を通じて芸術文化の普及と振興を図り、わが国の音楽文化の向上、ならびに国内外の文化の交流に寄与するとともに、音楽を通じた社会貢献活動にも積極的に取り組んでおります。

こうした活動を通じて、日本フィルは、お客様から寄せられる多くのご意見やご要望を真摯に受け止め、お客様に寄り添って、演奏の向上やサービスの充実に努めることを基本精神としております。

一方で、一部のお客様等による楽員及び職員（以下「職員等」という。）に対する悪質な言動、脅迫、暴力など著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）は、職員等の就業環境を悪化させるだけでなく、質の高い音楽事業を継続するうえで悪影響を及ぼしかねない問題にもなります。

日本フィルでは、こうしたカスタマーハラスメントに対して、組織として毅然と対応し、職員等の就業環境を守るため、カスタマーハラスメントの防止に主体的に取り組むべく、下記の基本規程を定めました。

2. 日本フィルにおける「カスタマーハラスメント」の定義

日本フィルでは、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、「お客様から日本フィルの職員等に対して行われる、社会通念上許容される範囲を超えた迷惑行為などの言動により、当該職員等の健全な事業遂行を阻害し、就業環境が著しく害されるもの」と定義します。

また、団体としての日本フィルに対する誹謗、中傷や事実と反する風説の流布等により、職

員等の就業の継続や業務遂行が阻害される場合も、その対象に含めるものとします。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の事例

具体的には、以下のような行為を指しますが、あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。対面のみならず電話や SNS での発信、ブログの書き込みなどインターネット上での行為も対象になります。

- ・著しく不当な要求(根拠のない減額や返金要求、契約を著しく超えた不合理なサービスの要求、不当な損害賠償要求等)
- ・身体的な攻撃(暴力行為、器物破損、物を投げつける行為、唾を吐く等)
- ・精神的な攻撃(暴言、侮辱、誹謗中傷、威嚇、脅迫、職員等の人格の否定・差別的な発言等)
- ・威圧的で継続的な言動(大声を出す、土下座など社会通念上相当な範囲を超える対応の強要、メールや電話対応も含めた長時間の拘束、およびそれによって著しい業務停滞を招く行為、不退去・居座り・監禁等)
- ・各種のハラスメント行為(性的な言動、つきまとい、盗撮、個人情報の無断暴露等)
- ・日本フィルの信用を毀損させる行為(正当な批評・批判・評論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流布したり、日本フィルの名誉、信用を著しく毀損させる行為等)

4. カスタマーハラスメントへの日本フィルの対応

日本フィルでは、本カスタマーハラスメント防止規程に則り、日本フィルの職員等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、組織として迅速に対処いたします。

カスタマーハラスメントを惹起したお客様には、冷静に理性的な話し合いによる問題解決を

目指しますが、同様の言動が継続されるなど、改善見通しが見込めないと判断した場合は、対応を打ち切り、以降の公演チケットの購入や公演へのご入場、定期会員、サポーターズクラブ会員資格の停止などの措置を取らせていただきます。

さらに悪質と判断した場合は、迅速に警察や弁護士等と連携して毅然と対応いたします。

5. 本基本規程の実施にあたって、留意すべき事項

本基本規程の実施にあたっては、楽団事業の利用者等の権利を不当に侵害しないように留意いたします。

附 則

この基本規程は、令和8年10月1日から施行する。

以上