

## NHK交響楽団 カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

### 1. はじめに

公益財団法人NHK交響楽団(以下「N響」といいます。)は、「交響管弦楽により、わが国音楽芸術の向上発展を図り、その社会文化使命を達成すること」を設立目的に掲げ、公演での演奏にとどまらず、音楽を通じた社会貢献活動や公共メディアであるNHKの放送に寄与する活動を行っています。

これらの活動を通じてお客様から寄せられるご意見やご要望は真摯に受け止め、演奏の充実やサービスの向上に努めています。また、こうしたお客様の「声」をいただくことは、あらゆる活動の「質」を高め次世代へと受け継いでいくためにも大変貴重な機会と考えています。

一方で、お客様による職員・スタッフ等の人格を否定する暴言、脅迫・暴力など個人の尊厳を傷つける言動や社会通念に照らして著しく迷惑とされる行為は、N響の業務に従事する者の心身の健康を害し就業環境を悪化させるだけでなく、良質な演奏やサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

N響は、業務に従事するすべての人に対し安全な就業環境を確保することで、一人ひとりが安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとすることにつながると考え、「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を定めました。

### 2. N響におけるカスタマー・ハラスメントの定義

N響では、「カスタマー・ハラスメント」を、お客様から従業員等(N響の業務に関係する業務委託先スタッフも含めたすべての関係者)に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員等の健全な事業運営を阻害する等、就業環境を害するものと定義します。また、個人にとどまらず、団体としてのN響に対する批評・批判の枠に収まらない誹謗・中傷や事実に基づかない風説の流布等についても、それに触れる従業員等を傷つけ、就業の継続や業務の遂行に大きな影響を与える場合はその対象に含めるものとします。

具体的には、以下ののような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。また、対面や電話によるものに限らず、SNSでの発信やブログでの書き込みなどインターネット上の行為も対象とします。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 従業員等の人格の否定・差別的な発言

- ・土下座など社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・長時間の拘束およびそれにより著しい業務の遅滞を招く行為
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・批判・批評、評論の域を超えて従業員等や団体としてのN響の名誉、信用を棄損させる内容、事実に基づかない虚偽の内容、または個人情報等をブログに記載したりSNS等へ投稿したりする行為
- ・従業員等へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」(ソジ)は、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称

### 3. カスタマー・ハラスメントへの対応（N響の業務に関係する関係者に対して）

- ・カスタマー・ハラスメントを受けた場合、関係する従業員・スタッフ等のケアを最優先します。
- ・従業員等に対して、カスタマー・ハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスタマー・ハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

### 4. カスタマー・ハラスメントへの対応（お客様に対して）

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。しかし、対象となる言動が継続されるなど、カスタマー・ハラスメントに該当する状態に改善の見通しがないと判断した場合は対応を打ち切り、以降のサービス提供をお断りする場合があります。対象となるサービスの一例は以下の通りです。

- ① 以降のチケットの購入
  - ② 公演へのご入場、公演の鑑賞
  - ③ 定期会員券の継続
- など

- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携の上、毅然と対応します。また、これにともなう客観的な事実の証左として、お客様とのやり取りの録音等をさせていただくことがあります。

今後とも、皆様のご理解ご協力をどうぞよろしくお願ひ申し上げます。