

公益財団法人九州交響楽団 カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定：2026 年 10 月

1 はじめに

公益財団法人九州交響楽団（以下「九響」といいます。）は、音楽文化の向上と地域社会への貢献を目指し、定期演奏会をはじめとする公演活動や教育・社会貢献プログラム等に取り組んでおります。

九響では、お客さまや地域の皆さまから寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、演奏の質の向上およびより良いサービスの提供に日々努めております。

これらの貴重な「声」は、楽団の活動を高め、豊かな音楽文化を未来へ継承していくために不可欠なものです。

一方で、お客さまによる不当な要求や、職員・楽員および出演者等（以下「楽員・職員等」といいます。）の人格を傷つける言動などの迷惑行為は、安全な就業環境を脅かすだけでなく、良質な演奏活動やサービスの提供を阻害する重大な問題となります。

九響は、業務に従事する全ての人々の人権と安全を確保することが、ひいてはお客さまに最高の音楽体験を提供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しては本基本方針に沿って毅然とした態度で対応を行ってまいります。

2 対象となる「楽員・職員等」

本方針における「楽員・職員等」とは、九響の楽員、事務局職員のほか、客演指揮者・独奏者などの客演者、会場・運営に関わる業務委託先スタッフ、ボランティア等、九響の公演および事業運営に従事するすべての関係者を指します。

3 九響におけるカスタマーハラスメントの定義

九響では、厚生労働省のガイドライン等を参考に、カスタマーハラスメントを「お客さまからの言動・要求のうち、内容に正当性を欠くもの、または正当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、楽員・職員等の就業環境や健全な事業運営が害される行為」と定義します。

なお、対面や電話での対応に限らず、SNS・ブログ・各種掲示板などインターネット上での行為も対象に含まれます。

【該当する主な事例】

※以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

①暴力・暴言・威嚇行為

・暴力、大声での叱責、暴言、侮辱、脅迫、差別的な発言

②過剰・不当な要求

・正当な理由のない金品・チケット返金・過剰なサービスの要求、土下座の強要

③長時間拘束・執拗な連絡

・長時間の拘束、度重なる電話やメール・SNS等による執拗な連絡

④人格やプライバシーを侵害する行為・つきまとい

- ・人格否定やプライバシーを侵害する行為や、許可のない追っかけ・つきまとい行為

⑤セクシャルハラスメント・身体的接触

- ・セクシュアルハラスメントや、必要性のない身体への接触行為

⑥無断撮影・録音

- ・許可のない録音・撮影行為

⑦名誉毀損・信用失墜

- ・事実に基づかない情報や、誹謗中傷など名誉棄損や信用を毀損させる内容、または個人情報等をSNS・ブログ・各種掲示板への掲載をはじめ、公に流布する行為

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) お客さまへの対応

- 正当なご意見・ご要望に対しては、誠心誠意対応いたしますが、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認され、状況の改善が見込めないと判断した場合、以降、以下の対応をお断り・中止することがあります。（以下は一例です）
 - ・以降のチケット予約・購入、公演への入場・鑑賞、定期会員等の継続
- さらに悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。また、これに伴う客観的な事実の証左として、お客さまとのやり取りを記録（録音・録画・画面保存等）させていただくことがあります。

(2) 楽員・職員等へのケアと体制整備

- ハラスメント被害を受けた楽員・職員等の心身のケアを最優先とします。
- 相談窓口の設置や対応マニュアルの整備、警察・弁護士等の外部専門家との連携体制を構築します。
- カスタマーハラスメントに関する正しい知識や対処法を身に付けるため、教育・研修を実施します。

5 お客さまへのお願い

九州交響楽団は、今後ともお客さまとの健全かつ良好な信頼関係のもと、素晴らしい音楽をお届けできるよう努めてまいります。

今後とも、皆さまの温かいご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

以 上