カスタマーハラスメントに対する方針

1. 基本方針

当社は、「劇場のことならなんでもやっている、トータル・シアタープロデュース・カンパニー」として、劇的な空間および劇的な活動を通じ、人々の生活が感動に満ちあふれ、生きる喜びを感じられる社会の実現を目指しています。

その実現に向けて、お客さまからいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、サービス品質の向上に努めるとともに、至らない点については謙虚に受け止め、改善を重ねてまいります。

一方で、一部のお客さまによる要求や言動の中には、当社の役員及び従業員（正社員、契約社員、派遣社員、その他当社で働くすべての従業員）の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するものがあります。

当社は、従業員一人ひとりが安全かつ安心して働ける環境を確保することが、お客さまへ質の高いサービスを継続的に提供するための重要な基盤であると考えています。

そのため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員の人権と尊厳を守るため、組織として毅然とした姿勢で対応するとともに、必要に応じて適切な措置を講じます。

今後も、お客さまとの相互理解と信頼関係を大切にしながら、より良いサービスの提供に努めてまいります。

2. 適用範囲

本方針は、当社および当社が運営または管理を受託するすべての施設ならびに当社が受託するすべての業務に適用します。

運営または管理を受託する施設においては、施設所有者と協議のうえ、本方針に準じた対応を行います。

また、当社および当社が運営または管理を受託するすべての施設で当社の業務に従事する協力事業者の従業員および個人事業主の方に対する行為についても、同様の考え方で対応します。

3. カスタマーハラスメントの定義

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、お客さまからのお申し出・言動のうち、その内容に照らしてまたは手段・態様に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであっ

て、従業員の就業環境が害されるものをいいます。対面で行われるものに限らず、電話、電子メール、SNS その他インターネット上で行われるものも含みます。

本方針における「お客さま」とは、当社の発注者、委託者、施設の利用者および近隣住民、来場者、主催者、取引先企業・団体、その役員および従業員、協力事業者その他当社業務に関係するすべての方を指します。

4. カスタマーハラスメントに該当する行為（具体例）

以下に示す行為はカスタマーハラスメントの典型的な例であり、これらに限られるものではありません。また、経緯や状況等を踏まえて個別に判断します。

類型	行為の例
①身体的、精神的な攻撃	・殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為 ・セクシュアルハラスメントに該当する言動 ・侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為
②威圧的、脅迫的な言動	・恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動 ・反社会的な言動 ・SNS 等への暴露の脅し
③プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動	・従業員のプライバシーを侵害する行為 ・盗撮その他従業員を無断で撮影、録画する行為、およびこれを公開・拡散する行為 ・SNS 等への従業員のプライバシー、名誉、信用を毀損させる内容の投稿
④継続的、執拗な言動	・要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 ・執拗に何度も同じ説明をさせること
⑤拘束的な言動	・電話や対面での長時間の拘束 ・施設からの不退去や不当な居座り

類型	行為の例
⑥不当な内容	・そもそも要求に理由がないまたはサービスと全く関係のない要求、性的な要求、従業員のプライバシーに関わる要求 ・契約内容を著しく超えるサービスの提供の要求 ・対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求 ・サービスの内容と無関係な不当な損害賠償の要求

5. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客さまからのご意見やご要望に対し誠実な対応を行います。

しかしながら、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全確保を最優先とし、複数の従業員で対応するなど組織として対応します。また、カスタマーハラスメント行為をやめていただくよう注意・警告したにもかかわらず、お客さまがこれに応じない場合には、お客さまへの対応を中止またはお断りする場合があります。さらに、悪質と判断される場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

6. 当社の取り組み

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、以下の取り組みを推進します。

・発生時および発生後の対応手順を定め、従業員に周知しています。

・従業員に対し、カスタマーハラスメントへの対応に関する研修を実施しています。

・社内に相談窓口を設け、相談した従業員が不利益な取扱いを受けることのない体制を整えています。

・警察、弁護士その他の外部専門家と連携できる体制を整えています。

・当社および当社の役員・従業員は、取引先の従業員に対してカスタマーハラスメントを行いません。

7．お客さまへのお願い

当社は、お客さまとの信頼関係を何よりも大切にしています。

今後もより良いサービスを提供するため、お客さまからのご意見・ご要望には誠実に対応してまいります。しかしながら、万が一、従業員の人格や尊厳を傷つける行為や、他のお客さまのご迷惑になる行為がありましたら、本方針に基づき対応いたします。

すべてのお客さまに安心してサービスをご利用いただける環境づくりへのご理解とご協力をお願い申し上げます。

8. お問い合わせ窓口

本方針に関するお問い合わせは、当社ホームページのお問い合わせフォームよりご連絡ください。

https://www.theatre-workshop.co.jp/contact/

2026 年 10 月 1 日　制定

株式会社シアターワークショップ