

公益財団法人東京都交響楽団

楽員及び職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

令和 7 年 4 月 1 日
事務局 長 決 定

カスタマー・ハラスメントは、その対象となった人の人格や尊厳を侵害する等就業環境を害するものであり、何人も、あらゆる場において、行ってはならないものである。また、その防止に当たっては、互いが対等の立場において、尊重し合うことが重要である。

公益財団法人東京都交響楽団（以下「楽団」という。）が行う事業（以下「楽団事業」という。）の利用者等による意見や要望は、業務改善や楽団事業の質向上につながるものであり、楽団はこれに丁寧かつ真摯に対応する。

一方で、暴言や侮辱的な言動などの楽員及び職員（以下「職員等」という。）に対するカスタマー・ハラスメントは、職員等を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、ひいては楽団事業の品質低下につながりかねないものである。

楽団は、質の高い楽団事業を継続的に実施するため、職員等に対するカスタマー・ハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員等を守るとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組む。

第 1 カスタマー・ハラスメントの定義

- 1 職員等に対するカスタマー・ハラスメントとは、楽団事業の利用者等から職員等に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員等の勤務環境を害するものをいう。
- 2 1 の「楽団事業の利用者等」とは、楽団事業のサービス提供を受ける者又は楽団の業務に関係する者であって、職員等が対応する全ての人をいう。
- 3 1 の「著しい迷惑行為」とは、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。

第 2 カスタマー・ハラスメントに該当する行為例

以下の例のような著しい迷惑行為により、職員等の勤務環境が害される場合、カスタマー・ハラスメントと判断する。また、以下の記載は例示であり、これらに限られるものではない。

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、威圧的な言動等）
- ・ 職員等個人への攻撃や要求（妥当性に照らして不相当とされる要求）
- ・ 著しく不当な要求（正当な理由のない金銭補償要求、謝罪の要求）
- ・ 業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回に亘る同一の苦情等）
- ・ 楽団及び職員等の信用を棄損させる行為（SNS 投稿等）
- ・ 差別的、性的な言動

第3 楽団の責務

楽団は、職員等に対するカスタマー・ハラスメントの防止策を講ずるとともに、前項の例などにより職員等に対するカスタマー・ハラスメントが行われたと判断された場合においては、職員等の安全を確保するため毅然と対応し、行為者に対し、その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講ずるよう努めなければならない。

また、職員等もその業務に関し、カスタマー・ハラスメントを行う立場にもなり得ることから、楽団として、職員等がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

楽団は、上記の責務を果たすため、次の対策を実施する。

- 1 職員等に対するカスタマー・ハラスメントに対応するために、相談や報告等ができる体制を整備する。
- 2 カスタマー・ハラスメントを受けた職員等への配慮のための体制を整備する。
- 3 カスタマー・ハラスメント防止のための手引を作成する。
- 4 意識啓発のための研修等を実施する。
- 5 職員等がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない旨の周知活動を実施する。

第4 職員等の責務

- 1 職員等は、カスタマー・ハラスメントへの理解を深めるとともに、その職場において防止に資する行動をとるよう努めなければならない。また、楽団の講ずる第3の対策に協力するよう努めなければならない。
- 2 管理監督者は、カスタマー・ハラスメントが行われることのない良好な勤務環境を確保するよう努めなければならない。職員等から相談がなされた場合には、迅速かつ適切に対処するよう努めなければならない。
- 3 職員等は、その業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない。

第5 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、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しなければならない。

附 則

この基本方針は、令和7年4月1日から施行する。