サントリー美術館・サントリーホール「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

2025 年 9 月 1 日制定

１．はじめに

公益財団法人サントリー芸術財団（サントリー美術館・サントリーホール）は、芸術を通じてお客様の喜びと幸せに貢献すべく安全・安心・快適な空間や質の高い展覧会・コンサート等を提供するとともに、お客様の声に絶えず耳を傾けお客様視点で行動することを基本精神として、誠実で透明性の高いコミュニケーションに努めます。

一方で、一部のお客様等からの著しい迷惑行為によりスタッフ等の人格又は尊厳が侵害される等、就業環境が害され、当財団の事業の継続に影響を及ぼすような事象が生じた場合には、これらの事象に対し、当財団はスタッフ等を守るために毅然と対処します。

２．カスタマーハラスメントの定義

当財団は、カスタマーハラスメントを「お客様等からスタッフ等に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、スタッフ等の就業環境を害するもの」と定義します。具体的には以下のような行為を指しますが、これらは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。

- 暴力行為
- 暴言、侮辱、誹謗中傷
- 威嚇、脅迫
- 人格否定、差別的な発言
- 土下座などの要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上の範囲を越える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 各施設やスタッフ等の信用を棄損させる内容や個人情報などを SNS 等へ投稿する行為
- セクシャルハラスメント、付きまとい行為　など

３．スタッフ等への対応

- カスタマーハラスメントを受けた場合、スタッフ等のケアを最優先します。
- スタッフ用のマニュアルを策定するとともに、スタッフ等がカスタマーハラスメントに関する知識・対処方法を習得するための機会を設けます。
- 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への通報・外部の専門家（弁護士等）との連携体制の整備を行います。

４．カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

問題解決に際しては合理的かつ理性的な話し合いを行います。その上で、カスタマーハラスメントに該当すると当財団において判断した場合は、スタッフ等の安全を確保し、お客様等に対し、かかる行為の中止を申し入れ、対応や以降のサービスの提供をお断りすることがあります。さらに、当財団が悪質と判断した場合は、警察への通報・外部の専門家（弁護士等）との連携の上、適切に対応します。

以上