

## カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

TBS 赤坂 ACT シアターは、上質な劇場体験を提供するため、お客様からのご意見・ご要望に真摯に対応し、サービス品質の向上に努めております。

しかしながら、お客様によるカスタマー・ハラスメントに該当する迷惑行為も発生しております。これらの行為は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を引き起こし、結果としてお客様へのサービスの低下につながる可能性があります。当劇場は、従業員の安全で働きやすい環境を確保することで、安全・安心な劇場運営および公演実施を行い、お客様にご満足いただけるサービスを提供するため、この「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。

当劇場では、カスタマー・ハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員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。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。

- ・ 従業員の腕を掴む、叩く、蹴るなどの暴力行為
- ・ 暴言や侮辱、誹謗中傷、名誉毀損や従業員の人格の否定・差別的な言動
- ・ 大声で怒鳴る・脅迫する・設備や備品を故意に破損させるなどの威圧的な言動
- ・ 従業員等の許可のない撮影
- ・ 従業員等に対する待ち伏せや付きまとい
- ・ SNS などでの個人情報の追跡・拡散などのプライバシー侵害や暴露をほのめかす脅し
- ・ 一方的な主張の繰り返しや執拗な問い合わせ・クレーム
- ・ 電話や館内における対面での必要な時間を超える長時間の拘束
- ・ 不退去、居座り
- ・ 土下座などの過度な謝罪の要求
- ・ 業務時間外の拘束や対応の要求
- ・ 従業員個人への攻撃、解雇・異動など社内処分の要求
- ・ セクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他のハラスメント行為
- ・ 虚偽の情報提供、言いがかり
- ・ その他、従業員の安全や精神衛生等を害する恐れのある言動

当劇場はカスタマー・ハラスメントを容認せず、組織として毅然とした対応を取らせていただきます。状況によっては、対応の打ち切り、退館のお願いをさせていただきます。また、悪質と判断した場合には、警察や外部専門家（弁護士等）と連携し、法的措置を取る場合もございます。お客様へよりよい観劇体験を提供し続けるために日々取り組んでまいりますので、ご理解・ご協力をお願いいたします。