

「TBS チケット」カスタマーハラスメントポリシー

TBS チケット（以下「本サービス」といいます。）は、お客様からのご意見・ご要望と真摯に向き合い、サービス品質の向上に努めております。しかしながら、一部の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います。これらの行為は、従業員の人格や尊厳を侵害し、就業環境の悪化を引き起こすものです。本サービスでは、従業員の安全で働きやすい就業環境を確保し、今後もお客様にご満足いただけるサービスを提供するため、このポリシーを定めました。

【カスタマーハラスメントの対象となる主な行為】

本サービスでは、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。

暴言・脅迫等

- 暴言、侮辱、誹謗中傷、名誉毀損、人格否定、わいせつ・差別的な言動
- 怒鳴る、脅迫、威嚇、威迫的な言動
- 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
- 従業員を掴む、叩く、蹴るなどの暴力行為

社会通念上許容される範囲を超える要求

- 一方的な主張の繰り返しや執拗な問い合わせ・クレーム
- 過度な謝罪の要求
- 訪問による応対の要求
- 根拠のない返金・商品提供等・特別扱いの要求
- 許可・アポイントのない来社による応対の要求

その他

- 揚げ足を取って責め立てる
- 必要な時間を超える長時間拘束、本サービスと関係ない内容での拘束
- 公演会場における従業員の指示に従わない妨害行為
- 他のお客様対応に影響が及ぶ迷惑行為
- その他、従業員に対するカスタマーハラスメントと本サービスが判断する言動

これらの行為があったと本サービスが判断した場合、対応をお断りさせていただく場合がございます。更に、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等と連携し、適切な対処をいたします。

お客様へよりよいサービス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。