

明治神宮外苑 カスタマーハラスメントに対する基本方針

明治神宮外苑は、全てのお客様に安全かつ快適に施設をご利用いただくためには、当外苑の運営および催事に携わるすべての関係者（従業員、委託先、協力会社、主催者等を含む）が心身ともに安心して働ける環境の確保が不可欠であると考えております。

しかしながら近年、一部のお客様による社会通念を超えた言動により、就業環境が脅かされる事案が発生しております。

このような状況を踏まえ、従業員の尊厳を守り、より良いサービス提供体制を維持するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

なお、本基本方針はお客様からの貴重なご意見を排除・制限するものではありません。

【カスタマーハラスメントの定義】

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの』を主に対象と定義しております。

【対象となる行為】

○身体的、精神的な攻撃

- ・従業員を殴る、蹴る、強く押すなどの暴力行為
- ・恫喝や暴言、セクハラに該当する言動、侮辱的、差別的な発言等、人格否定につながる行為

○継続的、執拗な言動

- ・同じ要望や執拗な申し出、度重なる電話やメール等の連絡、複数回のクレーム
- ・執拗に言葉尻を捉え、揚げ足を取るなど、著しく業務に支障を及ぼす行為
- ・威圧的、脅迫的な言動
- ・恫喝や暴言、土下座の要求等の言動

○拘束的な行動

- ・長時間の電話、同じ内容を要求するなど、長時間に渡る拘束
- ・不退去、居座り、施設内に無断で立ち入る行為

○従業員等や個人への攻撃、要求

- ・従業員等のプライバシーを侵害する行為
- ・従業員等を無断で撮影、録画、録音、つきまとい行為
- ・インターネット上の書き込み、SNS等における投稿により、従業員等の信用を毀損させる行為

- ・従業員の解雇、懲罰、異動など社内処分の要求
- ・合理的な理由がない謝罪、面会、詫び状等の要求

○要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）
- ・優先利用や優遇利用の要求

○その他の不適切な言動

- ・当施設の設備や備品を故意に傷つける、損傷、破壊する等、物理的な迷惑行為
- ・従業員等を保護する観点から悪質性が高いと判断される言動

※なお、上記の行為は例示であり、対象はこれらに限定されるものではありません。

【カスタマーハラスメントへの対応】

○お客様への対応

カスタマーハラスメントの対象となる行為には合理的な解決に向け、理性的な話し合いを求めますが、悪質であると判断した場合には、施設のご利用をお断りする場合がございます。

○従業員のための対応

カスタマーハラスメント発生時に備えて、各従業員が迅速に対応できるよう、対応マニュアルを定め、社内体制を構築しております。

カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置しております。

より適切な対応のため、外部専門機関（警察や弁護士など）と連携いたします。

【お客様へのお願い】

多くのお客様には、上記のような事案が発生することはなく、明治神宮外苑のサービスをご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、対応を打ち切り、以降のサービス提供をお断りする場合がございます。

さらに悪質と判断した場合、警察や外部の専門家と連携の上、毅然と対応いたします。

今後ともお客様に、より品質の高いサービスを提供できますよう、尽力して参りますので、引き続きご協力をお願い申し上げます。

2026年9月1日

明治神宮外苑