

組合員各位

全国興行生活衛生同業組合連合会
会 長 佐々木 伸一

カスタマーハラスメントについて

昨今の報道および興行現場からの声においても、ご来場される一部のお客様による、暴言、脅迫、暴行や不当要求などのカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が散見されるようになりました。

このようなカスタマーハラスメントは、参加組合員の従業員に大きなストレスを与え離職する原因にもなり、また不当な要求を続けるクレーマーへの対応に時間と労力を割くことは劇場運営にとっても大きなマイナスにもなりかねず看過できる問題ではありません。

全興連と致しましては、参加組合員がカスタマーハラスメントに該当する行為に対して毅然とした態度で対応し、従業員一人ひとりを守ることも上質なサービスを提供し続けるためには必要不可欠と考え以下の通り方針を策定致しました。

【カスタマーハラスメントの定義】

参加組合員に対するお客様からのクレームや言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、また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・態様により参加組合員従業員の就業環境が害されるもの。

○お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

映画館、劇場の提供するサービス、商品に瑕疵や過失がない場合

要求内容が映画館、劇場の提供するサービス、商品の内容とは関係ない場合

○要求を実現するための手段、態様が社会通念上不相当な言動の例

身体的な攻撃（暴行罪、傷害罪）

精神的な攻撃（脅迫罪、中傷、名誉棄損、侮辱罪、暴言）

土下座の強要（強要罪）

拘束的な行動（不退去罪、居座り、監禁罪）

差別的な言動や性的な言動

従業員個人への攻撃や要求

従業員の個人情報などを SNS、インターネットなどへの投稿（写真、音声、映像など）

不合理または過剰なサービス提供、正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求（恐喝罪）

上記のようなカスタマーハラスメントが発生し、参加組合員に対するお客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は参加組合員の職場環境の悪化を招く、由々しき問題です。

参加組合員においては、従業員の人権を尊重するためにも、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意を持って対応しつつも、毅然とした態度で対応するようにお願いします。特に従業員が特に身の危険を感じた場合や、再三の通告にもかかわらず状況に変化が生じなかった場合は、法的措置も念頭にしかるべき対応で厳正に対処を行ってください。

詳細については、下記の厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」等をご参照いただき、対策をすすめていただきますよう強く要請いたします。

[000915233.pdf \(mhlw.go.jp\)](#)