

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社エル・マジェスタ

1. 基本方針を定める目的

株式会社エル・マジェスタは、お客様、依頼主、主催者、来場者等からいただくご意見・ご要望に誠実に対応し、サービスの改善・品質向上に努めます。

一方、暴言、脅迫、暴力、過度な要求、性的な言動等の著しい迷惑行為は、当社の業務に関わる者の尊厳を傷つけ、安全な業務環境を損なうものです。当社は、カスタマーハラスメントから業務に関わる者を守り、安心して活動できる環境を確保するため、本基本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「顧客等から当社の業務に従事する者に対して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」と定義します。具体的には、以下のようない行為を対象とします。

- ・暴力、暴言、侮辱、誹謗中傷、威嚇、脅迫
- ・人格を否定する発言、差別的・性的な言動、つきまとい、執拗な私的接触や連絡
- ・長時間の拘束、不当・過剰な要求
- ・無断撮影や、信用を毀損する内容等をSNS等へ投稿する行為
- ・その他、就業環境を害する著しい迷惑行為

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

カスタマーハラスメントが発生した場合は、被害を受けた者の安全確保を優先します。相談・報告体制を整備し、必要に応じて録音・録画等による事実確認を行い、警察・弁護士等の外部機関とも連携して適切に対応します。

また、当社の業務に関わる音楽家等に本方針及び対応方法を周知し、一人で抱え込むことのない体制づくりに努めます。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

お客様等からのご意見・ご要望には誠実に対応しますが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を中止し、以降のサービス提供や取引をお断りする場合があります。

また、暴力、脅迫その他の悪質な行為については、警察・弁護士等の外部機関と連携し、毅然と対応します。

制定日：令和8年4月1日 周知日：令和8年4月10日

株式会社エル・マジェスタ
代表取締役 阿部志織