

カスタマーハラスメントポリシー

お問合せ時及びコンサート会場において、お客様のご要望を実現するための手段として、社会通念上相当な範囲を超える行為（下記のとおり）を行うことはご遠慮ください。これらの行為があったと弊社が判断した場合、対応をお断りさせていただく場合がございます。更に、弊社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対処をさせていただきます。

暴力・暴言・揚げ足取り

- ・大きな怒鳴り声をあげる行為、侮辱的発言、名誉棄損、人格否定などの行為
- ・脅迫、威嚇、威迫的な行為
- ・弊社スタッフ個人に対する脅迫、威嚇、侮辱、不必要な揚げ足取り、人権・プライバシー侵害、性的な言動
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・SNS やマスコミへの暴露のほめかし

正当な理由のない過度な要求

- ・契約や規約の範囲を超えた対応（返金、サービス提供等）の要求
- ・優位的な立場にいることを利用した特別な対応の要求や暴言
- ・許可・アポイントの無い弊社オフィス及びコンサート会場への来訪
- ・合理的理由のない内容での謝罪、来社・訪問・コンサート会場受付での説明の強要

時間拘束/リピート型

- ・提供する商品やサービスと関係ない内容での長時間拘束
- ・クレーム・要求の過剰な繰り返し
- ・既に弊社が回答した事柄に対する一方的な主張・指摘の繰り返し

虚偽申告

- ・弊社への虚偽の情報提供、言いがかり

その他

- ・弊社スタッフに対するカスタマーハラスメントと弊社が判断した言動
- ・他のお客様対応に影響が及ぶ迷惑行為

※上記のハラスメント行為の定義は、厚生労働省が定める「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」に基づいています。

制定日：2025年4月22日
株式会社ジャパトラ