YAMAHA MUSIC SCHOOL　カスタマーハラスメントに対する基本方針

①　はじめに

YAMAHA MUSIC SCHOOL は、お客さまにより良いレッスン（プログラム）を提供するべく、お客さまの声に真摯に向き合い、サービスの改善に努めています。
しかし、一部のお客さま等による社会通念上不相当な言動・要求により、従業員や講師が安心して業務やレッスンに取り組む環境が損なわれる場合があります。すべての関係者が互いに尊重し合える環境を守ることは、継続して質の高いサービスを提供するために不可欠であると考え、以下の通り「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定します。

②　カスタマーハラスメントの定義

YAMAHA MUSIC SCHOOL では、カスタマーハラスメントを「お客さま等（※）からの言動・要求のうち、その要求内容が妥当性を欠くもの、または要求内容に妥当性がある場合であっても、その言動の手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員・講師が安心して業務やレッスン活動を行う環境が損なわれるもの」と定義します。

（※）「お客さま等」には、YAMAHA MUSIC SCHOOL のレッスンに通われている生徒・保護者だけでなく、体験レッスン・見学参加者や入会検討をされている方、過去にレッスンを受講されていた方やその保護者等も含みます。

③　対象となる行為（例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。）

（1）　要求の内容が妥当性を欠く場合
- 不合理または過剰なサービスの要求
- 商品・サービス等と全く関係のない要求
- 正当な理由のない、または過剰な金銭補償、謝罪、特別対応等の要求

（2）　手段・態様が社会通念上不相当な言動
- 威圧的な言動（大声で責める等）
- 継続的・執拗な言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）
- 身体的または精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長話・長電話等）
- 差別的な言動（人種、国籍、職業、性別、年齢、障がい、性的指向等に関する侮辱等）
- 性的な言動（わいせつな言動、ストーカー行為等）
- 従業員・講師個人に対する攻撃・嫌がらせ（服装や容姿に関する中傷、SNS 等での中傷等）

④　カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

・カスタマーハラスメントと判断される言動・要求には、従業員・講師を守るため、毅然とした対応を行い、お客さま対応をお断りする場合があります。
・YAMAHA MUSIC SCHOOL で必要と判断した場合は、警察、弁護士等の外部専門家とも連携し、適切に対応します。

⑤ 従業員・講師への対応

・カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法について、従業員・講師への情報提供や啓発に取り組みます。
・カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員・講師に対し、状況に応じた相談支援や必要なサポートに努めます。

今後も、お客さまからの声に誠実に向き合いながら、皆さまに安心して音楽を楽しんでいただける環境づくりに努めてまいります。すべての関係者が互いに尊重し合える教室づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。

2026年10月
ヤマハ音楽振興会

有明楽器はヤマハ音楽振興会の基本方針に準じます