

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社 ThANM

1. 基本的な考え方

株式会社 ThANM（以下「当社」といいます。）は、ザンリーグをはじめとするリーグ・大会・イベントの運営、撮影・配信その他の事業を通じて、皆様に安心してご参加・ご利用いただける環境づくりに取り組みます。皆様からのご意見・ご要望を誠実に受け止め、運営やサービスの改善に生かします。

同時に、当社の業務に従事する者の安全と尊厳を守るため、カスタマーハラスメントには組織として毅然と対応します。当社の「カスタマーハラスメント防止及び対応規程」に基づき、以下の基本方針を定めます。

2. 対象となる関係者・場面

本方針は、会員、選手、大会参加者、観客、視聴者、スポンサー、フランチャイズ支部及びその関係者、取引先、お問い合わせをされる方など、当社の事業に関係する皆様を対象とします。今後の利用・取引を検討されている方も含みます。

当社が保護する対象は、従業員・派遣労働者に加え、当社の業務に従事する役員、業務委託スタッフ、出演者、選手及び運営協力者（以下「従業員等」といいます。）です。事務所・会場・取引先等での対面のほか、電話、メール、LINE、SNS、配信コメント等によるやり取りも対象とします。

3. カスタマーハラスメントの定義と判断

当社は、業務上の接点で行われる顧客等の言動であって、従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、従業員等の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと捉えます。要求内容の妥当性、手段・態様、頻度・継続性、経緯及び業務への影響を客観的に確認します。暴行や重大な脅迫等は、一度の言動でも該当する場合があります。

運営ミスの指摘、合理的な返金・説明の要求、ルールや判定への適切な異議申立て、公益通報その他の正当な権利行使は、それ自体でカスタマーハラスメントと扱いません。障害を理由とする不当な差別的取扱いの解消や合理的配慮を求める意思表示も同様です。当社側に誤りがある場合は是正し、法令に基づき必要な合理的配慮を行います。

4. 該当する可能性のある言動の例

- ・暴行、物を投げる行為、備品の破壊、危害の告知、退路を塞ぐ行為。
- ・暴言、人格否定、差別的・性的な発言、侮辱、土下座や過度の謝罪の強要。
- ・説明後も同じ要求を執拗に繰り返して業務を妨げる行為、長時間の拘束、退去要請後の居座り、大量の連絡。
- ・契約や大会規則に根拠のない金銭、賞金、順位・成績変更、出場枠、特別待遇等の要求。
- ・スポンサー・会員等の立場を利用した不当な要求、担当者への解雇や私的な接触の強要。
- ・SNS や配信での脅迫・誹謗中傷、個人情報の暴露、従業員等へのつきまとい。

これらは例示であり、個別の事情に基づき判断します。撮影、録音、投稿又は批判が行われたことのみを理由に該当すると判断せず、内容・方法・目的、プライバシー侵害や業務への影響を確認します。

5. カスタマーハラスメントへの対応

お申し出の内容と事実関係を確認し、当社側に不備があれば謝罪・是正します。不当な要求には応じず、対応可能な範囲を説明します。カスタマーハラスメントが疑われる場合は責任者が対応を引き継ぎ、従業員等に対応を抱え込ませません。

問題となる言動の中止を求め、必要に応じて対応時間、連絡方法又は窓口を限定します。改善が見られない場合は、理由をお伝えしたうえで面談・通話等を終了し、退去をお願いすることがあります。危険又は特に悪質な場合は、安全確保を優先し、事前の警告を経ずに対応を中断し、警察等へ通報することがあります。

行為の重大性や継続性に応じて、警察・弁護士等への相談、接触の制限、会場への入場制限、配信コメントの削除・制限、サービス提供の停止又は法的措置を検討します。会員資格・出場資格の停止、スポンサー契約・フランチャイズ契約等の解除については、法令、契約、会員規約及び大会規則に従い、必要な説明、意見を述べる機会、催告・是正期間等の手続を確認して判断します。返金等も法令・契約に基づき個別に判断し、本方針だけを根拠として一律に拒否することはありません。

フランチャイズ支部からの質問・異議申立てについても誠実に対応します。本部と見解が異なることや質問が繰り返されたことのみを理由にカスタマーハラスメントと扱いません。必要に応じて窓口の一本化や質問の文書化等をお願いする場合も、緊急の安全問題、契約上の通知や期限のある正当な申立てを妨げないよう配慮します。

6. 社内の対応体制と被害者への支援

代表取締役を統括責任者及び一次相談窓口とし、取締役を二次相談窓口として、現場責任者・関係者と連携して対応します。代表取締役に関する相談や一次窓口への相談が難しい場合は、二次窓口が直接受け付け、利害関係のない者が対応します。必要に応じて会場管理者、警察、弁護士、医療・相談機関等と連携します。

被害を受けた従業員等の意向を確認し、担当変更、相手方との接触回避、業務負担の軽減、休養や相談機関の案内等を行います。被害を受けたこと、相談・申告、事実確認への協力又は安全確保のための適切な対応中断を理由として、不利益な取扱いを行いません。

7. 記録とプライバシーの保護

事実確認、従業員等の保護及び再発防止のため、法令及びプライバシーに配慮し、必要な範囲で会話・通話の録音、映像の記録、メールや投稿等の保存を行う場合があります。相談者、相手方及び関係者の情報は対応に必要な者に限って共有し、アクセス権限を制限して適切に管理します。記録は原則として対応終了から3年間保存し、紛争継続等の場合は必要な期間保存したうえで、不要となった情報を適切に廃棄します。

8. 防止のための取組と継続的な改善

本方針を Web サイト、会員案内、契約時の案内又は会場掲示等により周知するとともに、社内規程・相談窓口・対応手順を従業員等に周知します。相談担当者や現場責任者を含め、少なくとも年1回の研修又は事例確認を行い、対応体制と運営方法を改善します。当社の従業員等が取引先・会場スタッフ等へカスタマーハラスメントを行わないよう周知し、他社から事実確認等への協力を求められた場合は必要な協力を努めます。

対応状況を少なくとも年1回点検し、法令・指針の変更や重大事案の発生時には本方針及び社内規程を見直します。皆様との信頼関係を大切に、安心して参加・利用できる環境づくりを進めてまいります。ご理解とご協力をお願いいたします。

2026 年 10 月 2 日
株式会社 ThANM
代表取締役 房野剛士