

カスタマーハラスメントに関する基本方針

当社グループは、グループミッション「日本文化の伝統を継承、発展させ、世界文化に貢献する」「時代のニーズをとらえ、あらゆる世代に豊かで多様なコンテンツをお届けする」の下、当社グループが提供する作品やサービス等をお客様に喜んでいただけるよう常に品質向上に努めております。また、お客様からのお問い合わせ、ご意見、ご指摘等には誠意をもって対応し、お客様の信頼やご期待に応えられるよう心がけております。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動（以下の行為を指しますが、これらに限りません）につきましては、これを「カスタマーハラスメント」とみなし、従業員の人権を尊重する為、また、他のお客様や業務への影響に鑑み、サービス等の提供を中止させていただく場合がございます。更に、当社グループが悪質と判断した場合には、警察等関係機関や弁護士等とも連携の上、厳正に対応いたします。

【対象となる行為】

- ・身体的な攻撃 : 暴行、傷害
- ・精神的な攻撃 : 脅迫、恫喝（極めて威圧的な言動）、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言
- ・継続的で執拗な言動 : 同一事案に対する繰り返しのクレームや複数部署への頻繁なクレーム
- ・拘束的な行動 : 不退去、居座り、長時間の電話
- ・差別的な言動 : 従業員への差別的な言動
- ・性的な言動 : 従業員へのつきまとい、羞恥を感じさせる言動
- ・物品や金銭等の要求 : 物品や金銭の不当な要求、正当な理由の無い特別扱いの要求