

東宝グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

東宝グループは、「心を揺り動かし、人生の力となる時間を届け、人々の幸福に貢献する」というグループ・パーパスの実現を目指し、創業者・小林一三の「健全な娯楽を広く大衆に提供すること」「吾々の享くる幸福はお客様の賜ものなり」という精神を基に、すべてのお客様（お取引先様その他のビジネスパートナーの皆様を含みます。）に安心・安全で心地よいサービスと商品をお届けできるよう誠実に取り組んでおります。

お客様に価値ある瞬間をご提供するためには、その原動力となる東宝グループの従業員（東宝グループの業務に従事していただいているビジネスパートナーの皆様を含みます。）が、心身ともに健やかに、いきいきと情熱を持って働ける就業環境を維持することが不可欠です。

一方、残念ながらごく一部のお客様の言動に、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させる、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当する可能性のあるものが含まれています。

これらの行為は、東宝グループがお客様にご提供する商品・サービスの品質の維持を困難にする、重大な問題です。

東宝グループが、これからもお客様のご期待に真摯に、誠実にお応えし続けるために、「カスタマーハラスメント」に対しては、これを許容せず、組織として毅然と対応することをここに表明いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では「カスタマーハラスメント」は、次のように説明されています。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客様からの言動のうち、当該言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの。

【カスタマーハラスメントの例】

- お客様からの要求の内容が妥当性を欠く場合の例
 - 東宝グループがご提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - 要求の内容が、東宝グループがご提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例
 - 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求（無断撮影、SNS への投稿等のプライバシー侵害）
- 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
 - 商品交換の要求
 - 金銭補償の要求
 - 謝罪の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客様の言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、以降のお客様対応および東宝グループが提供する各種サービス・商品・施設等のご利用をお断りさせていただく場合があるほか、必要に応じて、弁護士や警察等の外部機関と連携し、法的措置を含めた適切な措置を講じます。

4. 当社グループにおける取組

- この方針を通じてカスタマーハラスメントに対する東宝グループの姿勢を明確化するとともに、すべての従業員に対し、この方針の周知・啓発を行います
- 相談・報告窓口の整備や適切な対応手順の策定により、カスタマーハラスメント事案に組織的に対応できる体制を構築します
- 従業員が自信を持って安心・安全な商品・サービスを提供できるよう、カスタマーハラスメント対応についての教育・研修（従業員自身が加害者とならないための教育・研修を含みます）を継続的に実施します。

5. 個別方針

東宝グループ各社において、それぞれの事業特性、サービス形態、利用規約の内容等に合わせて、この方針と別に独自の方針等を定める場合がございます。

以上