

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### はじめに

当社は、「エンタテインメント・コンプレックス」を経営理念として創業し、様々な事業に果敢にチャレンジしてまいりました。また、「すべてのお客様へ心に残るひとときを」をご提供することを使命とし、お客様に選ばれる映画館となるべく、日々努力を続けております。そして、経営理念・使命を実現するためには、一人一人の従業員が、人権を尊重し、尊重され、保障される、働きやすい職場が必要不可欠です。すなわち、働いている従業員が、一人の人間として尊厳をもち、違いを認め合い、誇りをもって仕事に邁進できる職場環境であることが非常に重要です。

そこで、当社は、このような職場環境を構築・維持するべく、万が一カスタマーハラスメントがあった場合は、本方針に従って毅然とした対応を致します。

何卒ご理解賜りますよう、お願い申し上げます。

### 当社の考えるカスタマーハラスメントの定義

お客様等からの言動のうち、著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境が害されるもの

### 対象となる行為

項目	内容
時間拘束行為	長時間電話、長時間居座り
過剰な繰り返し行為	度重なる電話 執拗なクレーム
暴行・暴言・脅迫	暴行・傷害・器物損壊 大声、恫喝、罵声、暴言 従業員の人格を否定する発言 SNSへの投稿（従業員の氏名公開・名指しした中傷等） 脅迫的言動
正当な理由のない要求	合理的理由のない請求・補償要求・謝罪要求 過剰な要求 土下座の強要 従業員の解雇・配置転換などの人事的要求
過剰な指摘行為	話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
性的な言動	従業員への付きまとい、盗撮等
その他	その他当社の考えるカスタマーハラスメントの定義に該当しうる行為

## 社内対応

---

カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。

カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

## 社外対応

---

カスタマーハラスメントに該当する事案が生じた場合、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、お客様とより良い関係の構築に努めます。

しかしながら、場合によってはお取引、当社管理施設への入場をお断りするとともに、警察・弁護士とも連携し、適切に対応してまいります。

2026年4月1日

東映ジョイ・エンタテインメント株式会社

代表取締役社長 多田 憲之