

## 「カスタマーハラスメントに対する対応方針」制定のお知らせ

株式会社ローソンエンタテインメント（以下「弊社」）は、社会全体の課題ともされておりますカスタマーハラスメントの防止を図るため、今般、別紙のとおり「カスタマーハラスメントに対する対応方針」を制定しましたので、お知らせします。

弊社は、「私たちはエンタテインメントを通じて”みんなと暮らすマチ”を幸せにします。」を企業理念に掲げ、お客様及びお取引先様（以下総称して「お客様」）に対して真摯に対応し、その信頼や期待に応えることで、企業理念の実現を目指しております。

そして、全てのエンタメユーザーによるこびと笑顔を提供できるよう、お客様からのご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、商品・サービスの改善に努めております。

一方で、日々、弊社カスタマーセンターや店舗、会場等において寄せられるお客様からのご意見・ご要望や言動の中には、妥当性を欠くもの、社会通念・常識の範囲を超えるものもございます。

こうした不当な要求や言動は、弊社従業員の人格を否定し尊厳を傷つけることによって身体的・精神的な損害を生じさせ、ひいては、弊社の正当な業務の遂行に支障をきたすこともある、非常に重大な問題と捉えております。

弊社には、従業員の人権を尊重し、安心して働くことのできる就業環境を提供する責任がございます。また同時に、弊社をご利用されるお客様に間断なく高品質なサービスを提供しなければなりません。従って、不当な要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも毅然とした態度で対応します。

今後とも、商品・サービス提供の向上に努めて参りますので、ご理解・ご協力の程何卒宜しくお願い申し上げます。

2024年8月1日

株式会社ローソンエンタテインメント

## 【別紙】

### カスタマーハラスメントに対する対応方針

弊社は、「私たちはエンタテインメントを通じて”みんなと暮らすマチ”を幸せにします。」を企業理念に掲げ、お客様及びお取引先様（以下総称して「お客様」）に対して真摯に対応し、その信頼や期待に応えることで、企業理念の実現を目指しております。

そして、全てのエンタメユーザーによるこびと笑顔を提供できるよう、お客様からのご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、商品・サービスの改善に努めております。

一方で、日々、弊社カスタマーセンターや店舗、会場等において寄せられるお客様からのご意見・ご要望や言動の中には、妥当性を欠くもの、社会通念・常識の範囲を超えるものもございます。

こうした不当な要求や言動は、弊社従業員の人格を否定し尊厳を傷つけることによって身体的・精神的な損害を生じさせ、ひいては、弊社の正当な業務の遂行に支障をきたすこともある、非常に重大な問題と捉えております。

弊社には、従業員の人権を尊重し、安心して働くことのできる就業環境を提供する責任がございます。また同時に、弊社をご利用されるお客様に中断なく高品質なサービスを提供しなければなりません。従って、不当な要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも毅然とした態度で対応します。

万一、お客様から不当な要求や言動を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、弁護士や警察等の然るべき専門家に相談することも含め、組織的に対応いたします。

#### ■カスタマーハラスメント行為について

「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、労働者の就業環境が害されるもの」をいいます（※）。

（※ 厚生労働省「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」による）

#### 【カスタマーハラスメント行為の例】

- (1) 要求の内容が妥当性を欠くもの
  - ・弊社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
  - ・要求の内容が弊社の提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの
- (2) 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
  - ・暴行、傷害等の身体的な攻撃、弊社商品・備品等の損壊
  - ・怒声・罵声を浴びせる等の威圧的な言動、脅迫、暴言
  - ・不当に弊社の名誉・ブランド価値を毀損し、あるいは、弊社従業員の名誉・プライ

バシーを侵害する誹謗中傷、名誉棄損、侮辱等（SNS、インターネット上での誹謗中傷等を含みます）

- ・理不尽な要望について過剰な繰り返しによる大量の問合せ等、継続的または執拗な言動
- ・長時間にわたる電話、店舗からの不退去、弊社事業所外での不当な対応要求等の弊社従業員に対する拘束的な行動
- ・人種、民族、国籍、出身地、性別、年齢、障がい、宗教、信条、思想、経歴、性自認、性的指向、雇用形態等による差別的な言動
- ・弊社従業員に対する接触、待ち伏せ、つきまとい、盗撮、卑猥な発言等、身体的・精神的な性的言動
- ・その他、他のお客様への迷惑的行為、不当な商品交換・金銭補償・謝罪の要求

■ カスタマーハラスメントと判断した場合の弊社の対応について

従業員個人の対応とせず、上長及び本社管理部門が連携して組織的に対応いたします。

対応に緊急を要する場合や民事・刑事の法的措置をとる必要がある場合は、弁護士、警察、地方自治体等の専門家または施設管理者に相談・連絡・通報いたします。

事象を正確に把握するために、お客様との会話を録音・録画することもございますので、予めご了承ください。

お客様との取引解除、各種会員アカウントの停止、その他、店舗・会場等への立入をお断りすることもございます。

2024年8月1日 制定