

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

東映グループは、『愛される「ものがたり」を全世界に』を使命とし、国内外の法令遵守や人権に配慮した事業活動により、安全で質の高いサービスを提供することで心豊かな生活の実現を目指しています。

東映グループは、お客さまからのご意見・要望に対し真摯に対応してまいりますが、一部のお客さまによる暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等に該当するカスタマーハラスメント（迷惑行為）が見受けられることがあります。東映グループの使命を実現するためには、従業員一人ひとりの人権が尊重され、誇りをもって仕事に邁進できる職場環境が必要不可欠です。

東映グループは、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには、カスタマーハラスメントに対して毅然とした対応を行い、東映グループで働く従業員一人ひとりを守ることが不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

何卒ご理解賜りますよう、お願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

東映グループではお客さまからのクレーム・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、東映グループで働く従業員の就業環境が害される以下の行為をカスタマーハラスメントとして定義しました。

対象となる具体的な行為

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（従業員の写真、音声、映像、氏名等の個人情報

	報公開・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・金銭補償要求・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	その他東映グループ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

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

東映グループは、東映グループで働く従業員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、組織として毅然とした態度で対応します。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、お取引の停止、東映グループの管理施設やイベント等への入場をお断りするとともに、警察等とも連携し、適切に対応してまいります。

2026 年 10 月
東映株式会社
代表取締役社長 吉村 文雄