

株式会社きんえい カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社では映画興行とビル経営における誠実な企業活動を通じて、お客様の満足度を高めていくとともに、社員、契約社員、アルバイトスタッフ（以下、「社員等」という。）や、お客様、株主様、取引先等（以下、「お客様等」という。）を始め、全てのステークホルダーの人権が尊重される社会を実現するため、「株式会社きんえいカスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

1. 基本方針

当社はお客様等のご意見・ご要望に対しては、これらを謙虚に受け止め、誠実、かつ、真摯に対応いたします。一方で、社員等に対する悪質なクレーム、言動や暴行、脅迫、暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントは、社員等の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招くものです。社員等の心身の安全を守るため、また、安心して働ける職場環境を構築するため、加えて全てのお客様等への良質なサービスの提供のためにも社会通念上不相当と判断した場合は、しかるべき対応を取らせていただきます。

2. 当社のカスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム、言動、態度、所作、それらを通じた要求等の内容の妥当性に照らして、その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り、かつ、社員等の就業環境が害されるまたはそのおそれがあると当社が判断するもの。

3. 当社で考えられる対象行為例

- ・身体的、精神的、威圧的な攻撃（大声、暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、机や椅子を蹴るまたは物を投げる等の行為、土下座の要求）
- ・執拗な言動による長時間拘束、同じ内容の複数回のクレーム
- ・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（セクシャルハラスメント、盗撮、わいせつ行為、発言、つきまとい）
- ・社員等個人への攻撃や要求
- ・社員等の個人情報等のSNS、インターネット等への投稿（書込み、写真、音声、映像等の公開）
- ・不合理、過剰なサービスの要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の要求

※上記は例示であり、これらに限りません。

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客様等の言動、態度、所作等をカスタマーハラスメントと当社が判断した場合は社員等を保護するため、毅然とした対応を行い、必要に応じてお客様等からのお申出等への対応を打ち切り、後のご来館をお断りする場合があります。

さらに、カスタマーハラスメントが悪質なものと判断した場合は警察、弁護士等と連携し、通報や法的措置等を含め厳正に対応いたします。

5. 当社における取り組み

- ・カスタマーハラスメント発生時に社員等が相談や報告をできる体制を整備いたしました。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、社員等に必要な教育を実施いたします。
- ・カスタマーハラスメントを受けた社員等が心身に不調を来たさないよう社員等のケアに努めます。
- ・本方針によって当社の姿勢を明確にし、広く周知いたします。

以 上