

カスタマーハラスメント防止について

大蔵映画株式会社では、お客様が笑顔で当施設（映画館、ボウリング場、ゴルフ練習場、バッチェンセンター）を満足してご利用いただけますよう、従業員一同、日々心がけ努力しております。

その日々の中で、当施設においてサービス向上の為に、お客様からの貴重なご意見、ご指導を賜る時がございます。

その場面において、特に悪質な行為（厚生労働省が定めるカスタマーハラスメント行為またはそれに準ずる行為）を行うお客様には、当施設のご利用を中止して頂く場合がございます。そのような行為は、従業員の心身の安全に危険が及ぶだけでなく、他のお客様に不安を与えることにもなります。

今後も当施設が皆さまの身近なエンターテイメントであり続けるために、従業員一同努力してまいりますので、ご理解、ご協力のほど宜しくお願いいたします。

大 蔵 映 画 株 式 会 社

厚生労働省の定めるカスタマーハラスメント行為例

カスタマーハラスメントとは、顧客からのクレーム、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、当該要求を実践するための手段、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、労働所の就業環境が害されるものであること。

お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 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、企業の提供する商品、サービスの内容とは関係がない場合

お客様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、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な執拗な言動
- ・ 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

（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
- ・ 金銭保障の要求
- ・ 謝罪の要求（土下座を除く）