

カスタマーハラスメントに対する基本的な対応方針について

当社グループでは、「パーパス“Fun for All into the Future”」のもと、商品・サービスや作品を通じて「夢・遊び・感動」を提供することで世界中のファン、あらゆるパートナー、従業員、そして社会とつながり、ともに未来を創る存在となることを目指しています。そのような中で、グループの商品・サービスや作品などを楽しんでいただいているお客様より温かいお言葉をいただくことが多くありますが、一方で一部のお客様からカスタマーハラスメントに該当する行為が発生していることを踏まえ、当社グループの従業員や関係者が安心して業務を遂行することができるよう、カスタマーハラスメントに対する基本的な対応方針を定めております。

カスタマーハラスメントに対する基本的な対応方針

お客様からのお問い合わせや、商品・サービスや作品に関連した対応に際し、社会通念上相当な範囲を超える行為があったと判断した場合には、対応をお断り、または中断させていただくことがあります。また、当社において悪質であると判断した場合には、必要に応じて、各国の法令にのっとり警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対処をさせていただきます。

何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。

当社が、社会通念上相当な範囲を超える行為と考える行為については、次のようなものを想定しております(例示であり、これらに限りません)。

- 威迫、脅迫、威嚇行為(特定の従業員や関係者個人へのものを含む)
- 侮辱や人格を否定する言動
- プライバシーを侵害する行為
- SNS やインターネットなどにおいて誹謗中傷を行う行為
- 保証の範囲を超えたサポートの要求など社会通念上において過剰なサービス提供の要求
- 合理的な理由がない謝罪の要求や金銭など補償の要求、当社グループの従業員や関係者に対する処罰の要求
- 同じ要望やクレームを過剰に繰り返すなどによる長時間の拘束行為や叱責行為