

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ココロドル | 制定日：令和8年3月2日 / 周知日：令和8年3月16日

## 1 はじめに

当社は、映像コンテンツの企画・制作および映画宣伝等の事業を通じて、クライアントおよび視聴者の皆様に価値あるコンテンツと体験を提供することを基本理念としています。お客様や関係者の皆様からのご要望やご意見に真摯に向き合い、より質の高いサービスの提供と信頼関係の構築に努めています。お客様からお寄せいただくご意見やご要望は、当社のサービスの改善および品質向上につながる貴重な機会であると考えています。

一方で、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものも存在します。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。当社は、従業員が安心して業務に従事できる環境を整備するとともに、お客様との健全で良好な関係を維持するため、本方針を定め、適切に対応してまいります。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」

具体例（例示であり、これらに限られるものではありません）

- ▶ 暴力行為
- ▶ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ▶ 威嚇・脅迫
- ▶ 人格否定・差別的発言
- ▶ 土下座の要求
- ▶ 長時間の拘束
- ▶ 不当・過剰な要求の強要
- ▶ SNS等への誹謗中傷・個人情報投稿
- ▶ セクシャルハラスメント
- ▶ SOGIハラスメント
- ▶ つきまとい行為

### 3 社内対応

- ▶ カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します
- ▶ 従業員に対して知識および対処方法の研修を実施します
- ▶ 相談窓口の設置や弁護士等との連携など体制を整備します

### 4 社外対応

- ▶ 合理的かつ理性的な話し合いによる解決を基本とします
- ▶ カスタマーハラスメントと判断した場合、対応を打ち切ることがあります
- ▶ 悪質な場合には弁護士や警察と連携し、適切に対応します