

### 【カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方】

株式会社エーディーエモーション(以下、当社)は、ご利用いただいたすべてのお客様、業務上関係のある事業者ならびに関係団体等すべての皆様からのご相談・お問い合わせおよびご指摘に対して、誠意をもって適切かつ迅速に対応・解決をすることで、皆様と良好な関係を構築していけるよう取り組んでまいりました。また、皆様からいただいたご意見は真摯に受け止め、速やかな社内共有の後、お客様へご提供する商品の品質やホスピタリティ溢れるサービス、適正な店舗運営の向上に活かしております。

しかし、当社従業員に対する不当な要求や社会通念上不相当な言動などのハラスメント行為がごく稀に見受けられることがあります。これらの行為は、従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものであり、当社で働く全従業員を守るためにも、到底、容認することはできません。これからも関係するすべての皆様と健全で良好な関係を維持・構築し、顧客満足度向上に努めていく所存ですが、このような行為には毅然とした態度で対応をさせていただきます。

### 【カスタマーハラスメントの定義】

厚生労働省が策定した指針に基づき、当社が、「関係する皆様の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なもので、弊社従業員の就業環境を害するもの」と判断したもの

### 【対象となる行為の例】

※あくまで具体的な列挙であり、これらに限定するものではありません。

身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や従業員や周りのお客様に過度な不安を感じさせる威圧的な言動

土下座の要求

拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、およびお客様による合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ執拗な拘束）

従業員の人格や尊厳を傷つける差別的、暴力的、性的な言動

弊社で働く従業員個人への攻撃や要求

弊社で働く従業員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開によって、従業員・会社への信用を毀損させる行為）

不合理または過剰なサービスの提供の要求

正当な理由のない、または当社の責任や社会通念の範囲を超える金品等、金銭補償、謝罪の要求

【カスタマーハラスメントへの対応】

不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。

当社が上述したカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は対応をお断りさせていただきます。

場合によっては当社顧問弁護士等に相談し、法的措置等を含め厳正に対処いたします。

暴力行為、脅迫・恐喝や誹謗中傷など犯罪行為が疑われる事案が発生した場合は、警察や当社顧問弁護士と連携し厳正に対処します。

株式会社エーディーエモーション

令和 7 年 12 月 1 日