

## カスタマーハラスメントに対する私たちの考え方

私たちTOHOシネマズは、「GOOD MEMORIES」を基本理念として、全国で映画館を運営しています。

映画館では、毎日、たくさんのお客様をお迎えしていますが、お客様ひとりひとりが私たちにとって唯一無二の存在であり、映画館でひとときを過ごされるすべてのお客様に、ご覧になった映画を大切な思い出としていただきたい—それが私たちの願いです。

また、映画館のスタッフも、映画に携わる者として、お客様と同じ空間で「GOOD MEMORIES」を共有する存在であり、お客様とスタッフのいずれが欠けてもTOHOシネマズという映画館は完成しないと考えています。

私たちは、誠実にお客様の気持ちに寄り添いながら、お客様が安心して過ごせる映画館をつくるために日々努力を続けておりますが、ときに威圧的な言動をしたり、無理難題を押しついたりしてスタッフを困惑させるような方がご来館されることがあります。

このような方々の不適切なふるまいは、スタッフの心身の安全に危険を及ぼす可能性があるほか、他のお客様にご不安、ご迷惑をおかけするなど、映画館の安全や私たちが提供するサービスそのものの価値を損ないかねません。

TOHOシネマズでは、以下のようなふるまいがカスタマーハラスメントに該当するものと考えており、このなかには、私たちTOHOシネマズのスタッフが実際に遭遇した被害も含まれています。

- 長時間にわたり、またはくりかえし対応を要求すること
- 映画の上映に問題がなかったにもかかわらず、映画の鑑賞後に金品の要求を迫ること
- 「会社としての誠意を見せよ」等の内容が不明確な要求をすること
- お客様の指摘される事実が確認できないにもかかわらず、金品の要求を迫ること
- 「お前は使えない」等の暴言を吐くこと、侮辱的な発言をすること

- 差別的な発言をすること
- スタッフの身体や衣服をつかむなどの暴行をすること
- 映画館の物品を壊し、または汚すこと
- 「いつも売上に貢献しているだろう」等の権威を前提とした脅迫的な言動をすること
- 正当な理由がないにもかかわらず、役員・支配人等による対応、自宅への訪問および謝罪、念書の作成、土下座等、義務のない行為を要求すること
- スタッフの解雇、異動等の社内処分を要求すること
- 無断でスタッフの写真・動画を撮影し、またはこれらの写真・動画を SNS へ投稿すること
- SNS 上での誹謗中傷を行うこと
- スタッフへのつきまとい、個人情報聞き出す等のプライバシーを侵害すること
- セクシャルハラスメントをすること

#### お客様へのお願い

---

私たちは、映画館とは、ひとときの間、現実を離れて夢を見ることができる空間、ときには明日への活力を与えてくれる場所だと考えております。

そして、私たちは、このような場所をお客様に提供し、すべてのお客様に「GOOD MEMORIES」をお持ち帰りいただけるよう、心をこめたおもてなしをさせていただく所存でございます。

もっとも、私たちの努力や行動のみでは「GOOD MEMORIES」を実現することはできず、お客様のご理解・ご協力が欠かせません。

すべてのお客様に「GOOD MEMORIES」をお持ち帰りいただけるよう、スタッフ一同努力してまいりますので、お客様におかれましても、ご理解・ご協力いただきますよう、何卒お願い申し上げます。

以上

2024年12月

TOHOシネマズ株式会社  
代表取締役社長 池田 隆之