

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

ヒューマックスエンタテインメント（以下「当社」）は、映画館・ボウリング場・スポーツレジャー施設・ライブハウスの運営、また放送サービスなど、幅広いエンターテインメント事業を展開し、多様なお客様に「安心・安全・快適な時間と空間」を提供しています。

当社は、お客様との信頼関係を大切にすると同時に、従業員の人権を尊重し、心身の安全を守ることを重要な責務と考えております。働きやすい職場環境を構築・維持するべく、万が一カスタマーハラスメントがあった場合は、本方針に従い毅然とした対応をいたします。何卒ご理解を賜りますよう、お願い申し上げます。

対象となる行為

- ・ **暴言・威嚇行為**：大声での叱責、侮辱、罵声、脅迫的な発言
- ・ **身体的な攻撃**：物を投げる、従業員や他のお客様に接触・危害を加える行為
- ・ **過度な要求**：合理的理由のない請求、過剰な補償や、繰り返しの謝罪要求
- ・ **拘束的な行動**：業務に著しく支障をきたす過度な拘束行為、居座りや長電話
- ・ **セクシャルハラスメント**：従業員に対する不適切な言動・接触、盗撮等
- ・ **差別的発言**：人種・国籍・性別・障害等を侮辱する発言
- ・ **デジタルハラスメント**：SNS・メール等を通じた過剰な誹謗中傷や個人攻撃

※以上の記載は例示であり、これらに限定されません。定義および行為例は、厚生労働省発行の「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」に基づき策定しています。

当社の対応

当社従業員等に対して、カスタマーハラスメントに該当する事案が生じた場合、合理的な解決に向けた対話を試み、お客様とのより良い関係構築に努めます。しかしながら、解決に至らない場合は、当社サービスの一部または全ての提供をお断りし、当社管理施設への入場を制限させていただく場合がございます。さらに、当社が悪質と判断した際には、必要に応じて弁護士、警察、当該行為者に関わる方々との連携を図り、法的措置や刑事手続きを含め、適切に対処いたします。

2025年12月

株式会社ヒューマックスエンタテインメント
代表取締役社長 秋元 巳智雄