

カスタマーハラスメントに対する基本的な対応方針

株式会社イマ・グループ

株式会社バンジハンエース

株式会社ソル・インターナショナル

株式会社スタジオディーン

株式会社アルファー

はじめに

株式会社イマ・グループおよびグループ各社（以下「当社グループ」）は、キャラクターグッズの開発・販売、アニメーションをはじめとする各種コンテンツの企画・制作・プロデュース、および各種サービスの提供を通じて、ファンの皆様に感動を届けることを目指しております。当社グループでは、お客様との信頼関係を大切にし、誠心誠意の対応に努めております。

一方で、提供するサービスや商品に関するお問い合わせ・ご意見の中で、一部に社会通念上相当な範囲を超えた過度な要求や、従業員等の尊厳を傷つける言動が見受けられることがあります。当社グループは、すべての従業員・スタッフ・関係クリエイターが心身ともに安全で健康に働ける環境を確保し、持続可能で質の高いコンテンツおよびサービスを提供し続けるため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めております。なお、本方針における「お客様」には当社の行う事業に関係を有する方全般を含みます。

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、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。

具体例

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