

カスタマーハラスメントポリシー

株式会社トゥーン ハーバー ワークス（以下「当社」）は、「アニメで世界をもっと元気に、カラフルに！～感動体験を創造し続ける～」というミッションのもと、アニメや CG 映像をはじめとするコンテンツ・サービスを通じて、お客様の期待を超える感動体験を提供し続けることで、持続的な企業価値向上を実現し、ステークホルダーの皆様の期待に応えることを目指しています。

当社は、日頃より皆様から温かいご声援や叱咤激励、時には映像コンテンツ・サービスに対する厳しいご意見などいただき、事業活動の参考とさせていただいております。

一方で、お客様に安心して当社の映像コンテンツ・サービスをお楽しみ・ご利用いただくためには、当社の従業員および関係者（以下「当社従業員等」）が、安心して業務を遂行できる環境を確保することも重要であると考えています。

当社は、当社従業員等の尊厳と就業環境を守り、今後もお客様との良好な関係を築いていくため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を以下のとおり定めます。

皆様のご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

■ カスタマーハラスメントに対する基本方針

カスタマーハラスメントは、当社従業員等の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招く人権にかかわる問題です。当社はカスタマーハラスメント行為を断じて許さず、当社従業員等の尊厳と人権を守るため、以下の方針に基づき対応します。

当社従業員等に対して、社会通念上相当な範囲を超える行為があったと当社が判断した場合、お取引の実施やカスタマーサービスの提供、その他当社サービスの一部または全部の提供をお断りし、停止させていただくことがございます。さらに、当社が悪質と判断したときには、必要に応じ弁護士、警察その他の関係者・関係機関に連絡・相談の上、法的措置や刑事手続を含めた適切な対処を行います。

当社が社会通念上相当な範囲を超えるものとする行為の例としては、以下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）。

- ・暴力行為や身体的な攻撃行為
- ・威迫や脅迫、威嚇行為、その他威圧的な言動、極めて乱暴な言動
- ・侮辱や人格を否定する言動、その他の暴言

- ・名誉を毀損する言動、経済的信用を毀損する言動
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社従業員等のプライバシーを侵害する行為
- ・保証の範囲を超えたサポートの要求など社会通念上過剰なサービス提供の要求、当社の提供する作品・商品・サービスと関係のない要求
- ・合理的な理由のない内容や態様での当社への謝罪要求、金銭などの補償の要求および当社従業員等への処罰の要求
- ・同じ要望やクレームの過剰な繰り返しによる長時間の拘束行為や叱責行為
- ・嫌がらせ、不必要な揚げ足取り、執拗な攻め立てやつきまとい・待ち伏せ行為など、当社従業員等個人に対して強い精神的ストレスや恐怖心を与える行為
- ・自らの自殺・自傷を示唆する言動を繰り返すことにより、当社従業員等個人に対して強い精神的ストレスや負担を与える行為
- ・当社従業員等および第三者の自殺・自傷を誘発または示唆する言動
- ・その他、当社従業員等を危害や苦痛から保護する観点から、強い精神的ストレスや恐怖心を与える行為、もしくは看過できない程度の支障が生じると当社が判断する行為
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷および虚偽の情報発信や拡散、当社への虚偽の情報提供
- ・当社公式 SNS に対する一方的かつ過剰な連絡
- ・当社従業員等を無断で撮影・録画する行為や音声などを録音する行為。また、当社従業員等の顔や肉声などが含まれる画像・動画や音声などを、当社従業員等に嫌悪感や不快感を与える方法で利用し、または拡散する行為
- ・その他、当社従業員等を保護する観点から悪質性が高いと当社が判断する行為

当社は、皆様のご協力とご支援をいただきながら、今後もお客様の期待に応え、さらにその期待を超えられるような映像コンテンツ・サービスの提供に一層尽力してまいります。

以上

株式会社トゥーン ハーバー ワークス
2026年9月30日 制定