

## 關於應對顧客騷擾的基本方針

株式會社萬代南夢宮控股

本集團秉持「Purpose “Fun for All into the Future”」，致力於透過商品、服務及作品，向全世界的粉絲、各方合作夥伴、員工以及整個社會提供「夢想、玩樂、感動」，並以成為能與眾人攜手創造未來的存在為目標。在此過程中，我們經常收到喜愛本集團商品、服務與作品等的顧客給予的溫暖支持與鼓勵。然而，由於部分顧客做出了構成顧客騷擾的行為，為確保本集團員工能在安心的環境中履行職務，本集團特此制定以下「應對顧客騷擾的基本方針」。

### ■應對顧客騷擾的基本方針

在顧客進行諮詢，或針對商品、服務及作品提出要求時，請顧客避免為滿足要求而採取超出一般社會常識合理範圍的行為（如下所列，但不限於此）。若本公司判斷顧客出現此類行為，可能會拒絕或中止後續應對。此外，若本公司認定該行為屬於惡意性質，將通報警方或律師等相關單位，並採取適當的處置。

懇請各位理解並給予配合。

- 威脅、恐嚇、恫嚇或危害行為
- 侮辱他人或否定人格的言行
- 侵犯隱私的行為
- 於社群媒體或網路上進行誹謗、中傷等行為
- 要求超出保障或支援範圍等、超過一般社會常識合理範圍的服務
- 提出無理的道歉要求，或要求懲處本集團的相關人員
- 過度重複相同的要求或投訴等，導致長時間佔用或糾纏的行為