カスタマーハラスメントに対する基本方針

ブルガリ・ジャパン合同会社及び LVMH Watches & Jewelry Japan 合同会社（以下弊社）は、お客様との関係性を大切にし、お客様のニーズを常に深く理解するよう努めることで、お客様に対し、比類なきラグジュアリーなリテール体験を提供することをそのミッションの一つとしています。

このミッションを達成するため、弊社は、メゾンのアンバサダーとして、日々お客様と接する従業員が、心身ともに充実し、その専門性と能力を最大限に発揮できる就業環境を醸成することに注力しています。従業員は、弊社にとって大切な人的資源です。弊社は、従業員の心身の安全や健康を保護することを、雇用主の責務として、非常に重要視しています。

昨今、誠に遺憾ながら、一部のお客様の心無い言動や、社会通念上相当な範囲を超えた不当な要求により、弊社の従業員が心身の健康を損ない、その就業環境を害される事態が散見されています。この中には、特に悪質なケースとして、法令上の不法行為、ひいては刑法上の犯罪行為にも該当し得るようなものも見受けられます。

弊社は、我々の大切な従業員を守るため、本基本方針において、このような言動や不当な要求を「カスタマーハラスメント」とみなし、一切容認しないことを宣言いたします。

弊社において、お客様の言動等が「カスタマーハラスメント」に該当すると判断した場合、お客様に対するサービスやカスタマーサポートの提供をお断りさせていただきます。
また、悪質なケースにおいては、警察、外部の専門家（弁護士を含む。）と協議の上、適切に対応させていただきます。
お客様におかれましては、ご理解とご協力のほど、何卒宜しくお願い申し上げます。

<u>カスタマーハラスメントに該当する行為の例（これらに限りません。）</u>

- 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- 脅威を感じさせる言動（つきまとい行為など）
- 過剰な要求（不当な金銭補償、返品、商品交換の要求、土下座の要求など）
- 暴行
- 業務に著しい支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレーム、店舗での居座りなど）
- 社員を欺く行為
- ブランド、会社及び役職員の信用、名誉、イメージを棄損する行為（SNS 投稿など）
- 従業員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- セクシャルハラスメント（盗撮、わいせつ行為、性的な言動など）

Basic Policy Against Customer Harassment (Customer's abuse to our employees)

Bulgari Japan G.K. and LVMH Watches & Jewelry Japan G.K. (hereinafter "Our Company") are committed to providing an unparalleled luxury retail experience for their customers. This is achieved by prioritizing customer relationships and deeply understanding their needs.
To fulfill this mission, Our Company is dedicated to fostering a fulfilling and supportive work environment for our employees. Our employees are considered brand ambassadors who directly interact with customers, and their well-being and ability to utilize their expertise are paramount. Our employees are a valuable human resource for Our Company. Our Company places great importance on protecting the physical and mental safety and health of our employees as an employer's responsibility.

Regrettably, there have been instances where the actions and unreasonable demands of certain customers have negatively impacted the mental and physical health of our employees, thus harming their work environment. Some of these cases could be considered illegal or even criminal offenses.

Our Company, under this policy, to protect our valued employees, defines such behavior and unreasonable demands as "customer harassment" (Customer's abuse to our employees) and declares its absolute intolerance towards it.

If a customer's actions are deemed to constitute customer harassment at any of Our Company will discontinue providing services or customer support to the said customer.
In severe cases, appropriate action will be taken in consultation with the police and external experts, including lawyers.

Our Company kindly requests the understanding and cooperation of all customers in upholding this policy.

Examples of Customer Harassment (Not Limited To):

- Verbal abuse, shouting, insults, discriminatory remarks, slander, defamation, etc.
- Threatening behavior (stalking, etc.)
- Excessive demands (unreasonable financial compensation, returns, product exchange demands, demanding apologies, etc.)
- Physical violence
- Actions that significantly disrupt business operations (prolonged detention, repeated complaints, refusal to leave the premises etc.)

- Deceiving employees
- Actions that damage the trust, reputation, or image of the brand, company, or its employees (including social media posts)
- Posting employees' personal information, photos, audio, or videos on social media/the internet.
- Sexual harassment (secret photography, obscene acts, sexual remarks, etc.)