

2017年5月22日

各位

株式会社文教堂

ユーリ!!! on ICE BD/DVD メーカー全巻購入特典：「久保ミツロウ描き下ろしマンガ」
配布に係る過失についてのお詫び

平素は格別のご愛顧を賜り、厚くお礼申し上げます。

弊社文教堂ホビー SHIZUOKA109 店において、2017年5月22日（月）AM9：50頃、お客様からのご指摘により、同5月26日より配布開始予定の『ユーリ!!! on ICE BD/DVD メーカー全巻購入特典：「久保ミツロウ描き下ろしマンガ」』が、発売日前である同5月21日（日）終日に渡り、11点が誤ってお客様の手に渡っていたことが発覚いたしました。

調査の結果、フリーペーパーであることを誤認した店舗スタッフにより誤って店頭設置がされたことと、スタッフ間による特典商品の認識の共有不足、並びに店内商品のチェックがなされていなかったことが原因と判明しております。

お客様ならびにご関係者の皆様には、多大なるご迷惑をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。

◆配布された店舗

文教堂ホビー SHIZUOKA109 店

◆配布されたとされる期間

2017年5月21日（日） 終日

◆発生要因

本商品をフリーペーパーであることを誤認したスタッフにより誤って店頭設置がされたことが原因であります。またスタッフ間による特典商品の認識不足と、認識の共有、並びに店内商品のチェックがなされていなかった為、発生した事態であります。

◆当社からの対応

- 1：事態が発覚しました2017年5月22日（月）の該店舗の開店前に、店頭に誤って設置されていた当該特典は全て店頭より撤去し関係者区画に移動いたしました。
- 2：当該特典の導入店舗全店に対しては弊社本部スタッフにより事実確認を行い、文教堂ホビー SHIZUOKA109 店以外の店舗においては当該特典が正しく保管されていることを確認しております。
- 3：当該特典の過不足については、本来特典を受け取る予定であるお客様にも不足なく行き渡るよう、当社在庫より準備をしております。
- 4：運営スタッフへの処分と係る通告についても現在検討しております。

◆本件に係るお問い合わせ先

株式会社文教堂 本部事務局 044-850-9577（平日11：00～19：00 ※土日祝日を除く）

この度は多大なるご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。

また、特典を楽しみにして頂いたお客様、また関係者の皆様方へはご不快なお気持ちにさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。

店舗ルールとオペレーションの見直しと認知運用を徹底し、再発防止と改善に努めて参りますと共に、お客様にとって安心してご利用いただける店舗となるよう尽力して参ります。

以上