カスタマーハラスメントに対する方針

当社は、東急グループスローガンである「美しい時代へ―東急グループ」を普遍的な価値基準として、「美しい生活環境を創造し、調和ある社会と、一人ひとりの幸せを追求する。」を存在理念として掲げ、その実現に向けた自らの事業活動において影響を受けるすべての人々の人権尊重のための「人権方針」を定めています。この人権尊重にはお客さまにサービス・商品を提供する当社の従業員が心身ともに健康であり、安心して働ける職場環境の整備も重要なことと考えています。

一方、「東急グループコンプライアンス指針」および「行動規範」に則り、お客さまをはじめ関係者の皆さまの信頼や期待に応え、お客さまに寄り添ったサービスの提供を心掛けていますが、時には一部のお客さまから、威圧的・精神的・拘束的な言動、社会常識の範囲を超える過剰な要求、およびセクシャルハラスメント等を受けることがあります。

ここに当社従業員の人権を尊重し、また尊厳を守ることにより、従業員が安心してお客さまへのサービスを維持・向上し提供できるよう、「カスタマーハラスメントに対する方針」を定めます。

■カスタマーハラスメントの定義

お客さまなどからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの

【該当する行為例】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ○身体的または精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ○威圧的な言動
- ○拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ○土下座の要求
- ○継続的な言動、執拗な言動
- ○差別的な言動、性的な言動
- ○従業員個人への攻撃、要求
- ○SNS／インターネットなどへの従業員個人情報の投稿、誹謗中傷、同意のない音声・画像の公開
- ○不合理または過剰な商品交換、サービス、金銭補償、謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応

【社内対応】

〇カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の教育・研修を実施します。

〇カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な対応ができるよう社内におけるサポート体制を構築します。

〇カスタマーハラスメントに関する相談体制を構築します。

〇より適切な対応のため、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

【社外対応】

お客さまなどの要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、お客さまなどへの対応を中断またはお断りさせていただくことがあります。また、悪質と判断される場合は、警察・弁護士などと連携し、組織として厳正に対処させていただくことがあります。

当社は、すべての人々の人権尊重のための「人権方針」を定め、従業員が安心して働ける環境整備を進めております。

一方で、私たちは「コンプライアンス指針」に則り、お客様に寄り添ったサービスを心がけておりますが、残念ながら一部のお客様から過剰な要求や不当な言動を受ける事例が発生しています。

従業員の人権を守り、サービス水準を維持し続けるため、ここに「カスタマーハラスメントに対する方針」を明文化いたします。

1. 基本的な考え方

当社は、お客様からのご意見やご要望を真摯に受け止め、サービスの向上に努めます。

しかしながら、従業員に対する社会通念上相当な範囲を超えた言動（暴力、脅迫、侮辱、不当な要求等）については、組織として厳正に対処いたします。

2. 該当する行為の例

身体的・精神的な攻撃（暴言、誹謗中傷など）

威圧的な言動や執拗な追求

SNS 等への従業員個人情報の投稿

社会常識を超える過剰な要求

3. 当社の対応

これらの行為が認められた場合、対応を一時中断、またはお断りさせていただきます。

さらに悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の外部機関と連携し、厳正な法的措置を講

じる場合がございます。

今後も、お客様との信頼関係を大切にし、より良いサービスを提供できるよう努めてまいります。