



第24-20号

2024年8月27日

すべてのお客さまと従業員の安全と安心の向上を目指して 8月27日「小田急グループ カスタマーハラスメント対応方針」を策定

小田急電鉄株式会社（本社：東京都新宿区 社長：鈴木 滋）を中心とした小田急グループでは、2024年8月27日（火）に、沿線地域とともに持続的成長を果たしていくことを目的として「小田急グループ カスタマーハラスメント対応方針」を策定しました。

当社グループは、“お客さまの「かけがえのない時間（とき）」と「ゆたかな暮らし」の実現に貢献する”というグループ経営理念のもと、お客さまの日々の生活のお役に立つべく、さまざまなグループ事業を展開しています。この理念の実現のためには、お客さまやお取引先、地域のみなさまをはじめとしたあらゆる人々とともに、当社グループ従業員の人権が尊重されていることが重要であり、2024年1月には「小田急グループ人権方針」を策定して、取り組みを推進しています。

このようななか、当社グループのサービスをご利用いただくお客さまの一部の方から、暴行・暴言や威圧的な言動、過度な謝罪要求をはじめとしたカスタマーハラスメント行為を受けることがあります。これらの行為は、上質なサービス提供を真摯に目指す当社グループ社員の尊厳を傷つけるだけでなく、周囲のお客さまへ本来提供すべきサービスを提供できなくなる事態にもつながるものです。

今般策定した「カスタマーハラスメント対応方針」により、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して毅然と対応できる環境を整備することで、将来にわたりお客さまを思い、寄り添うサービスを提供してまいります。

小田急グループが設定する「カスタマーハラスメント対応方針」の詳細は下記のとおりです。

記

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレーム・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、その手段・態様によって当社グループ従業員の心身の安全や健康または就業環境が害されるもの、あるいは当社グループの業務が不当に妨害されるもの

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・ 身体的、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、土下座の要求
- ・ 継続的・執拗な言動
- ・ 拘束的言動（不退去、居座り、監禁）

- ・ 差別的な言動、性的な言動、つきまとい
- ・ 従業員個人に対する攻撃、要求、権利侵害
- ・ 従業員の個人情報等のSNSやホームページ等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・ 当社グループまたは従業員の信用を棄損させる行為
- ・ 正当な理由のない商品交換、金銭補償、返品・返金、謝罪の要求
- ・ 不合理または他のお客さま等との公平性を欠くサービス提供等の要求

※ 上記は一例であり、これに限りません

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・ お客さま等からカスタマーハラスメントに該当する要求や言動が行われた場合には、それ以降の対応はお断りします
- ・ 必要に応じて、警察への通報や弁護士への相談等の措置を講じ、厳正に対処します

4. 当社グループ内での取り組み

- ・ 本方針による対応姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメントへの対応手順の策定
- ・ 従業員教育・研修の実施
- ・ 従業員のための相談・報告体制の整備

5. 本方針の対象会社

小田急グループ全社

以 上