小田急グループ カスタマーハラスメント対応方針

小田急グループ（以下、「当社グループ」という）では、グループ経営理念に『お客さまの「かけがえのない時間（とき）」と「ゆたかなくらし」の実現に貢献します』を掲げております。

私たち一人ひとりが経営理念を実現し、社会とともに持続的に発展していくためには、ステークホルダーとの健全かつ建設的な関係性の構築が不可欠であり、人権の尊重は、その全ての土台となります。当社グループは、人権尊重への姿勢を明確にするものとして 2024 年１月に「小田急グループ人権方針」を定め、その方針に基づき、様々な人権対応の取り組みを推進してまいりました。

しかしながら、当社グループでもカスタマーハラスメントに該当する行為が継続的に発生しております。従業員が安全に、また安心感ややりがいを持って働き続けられる環境の維持・確保は、経営理念の実現には不可欠であり、ますます重要なものとなっています。

こうした実情を踏まえ、カスタマーハラスメントに対する当社グループの姿勢を社内外に明確に示すため、「カスタマーハラスメント対応方針」を策定いたしました。

当社グループでは引き続きお客さまのご意見・ご要望に誠実に対応する一方、カスタマーハラスメントには毅然とした対応を行ってまいります。お客さまやお取引先、地域のみなさまには、広くご理解を賜りますようお願いいたします。

詳細は以下のとおりです。

■　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

■　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。

■　カスタマーハラスメントに対する当社グループの対応姿勢

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いたします。また、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、厳正に対処いたします。

■　当社グループにおける取り組み

・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

２０２４年８月２７日制定
小田急電鉄株式会社
取締役社長
鈴木　滋