

## 東急コミュニティーグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社グループは、お客さまにサービス・商品を提供する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おります。そして、事業活動を通じてお客さまから頂くご意見やご要望に真摯に向き合い、サービスの提供に取り組んでおり、良好な信頼関係を築くよう努めております。

しかしながら、一部のお客様からのご意見やご要望の中には、妥当性を欠くものや過剰な要求などのカスタマーハラスメントに該当するような事例もございます。そのため、従業員が心身共に健康で安心して働ける職場環境を確保するべく、東急コミュニティーグループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

### 1 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様からの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても、その手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるものを指します。

### 2 カスタマーハラスメントの具体例

以下はカスタマーハラスメントの具体例ですが、これに限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、名誉毀損、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 やインターネット上での誹謗中傷、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

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。

行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

### 3 カスタマーハラスメントへの対応

#### (1) 社内対応

- ・ 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。

- ・ 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。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談体制を整備します。
- ・ 必要に応じて、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

## (2) 社外対応

お客様の要求・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、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します。

今後も引き続き、お客様と従業員双方にとって安全で安心な環境を提供するための取り組みを進めてまいります。

お客様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上