

カスタマーハラスメント防止指針

東急ウェルネス株式会社は、東急グループスローガンである「美しい時代へー東急グループ」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共に健康であり、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指針」を定めます。

※関連法令および指針に基づき策定

■カスタマーハラスメント防止に向けた取組み

1. カスタマーハラスメントの防止のための対策を検討する担当者（窓口）の設置
2. カスタマーハラスメントの防止及び再発防止のための従業員に対する研修や講習等の実施
3. 相談者に対する不利益取扱いの禁止およびプライバシーの保護

■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、当該手段・態様により、従業員の就業環境およびほかのお客さまの生活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。

- ・威圧的な言動
- ・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）

- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・土下座の要求
- ・継続的または執拗な言動、長時間にわたる対応の要求等
- ・従業員個人またはほかのお客さまへの攻撃、要求
- ・SNS／インターネット等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】

- ・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構築します。
- ・より適切な対応のため、警察や弁護士等外部専門家と連携します。

【社外対応】

お客さま等の要求・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、お客さま等への対応を中断またはお断りさせて頂くことがあります。また、悪質と判断される場合は、警察・弁護士等と連携し、組織として厳正に対処させて頂くことがあります。

当社は、従業員とお客さま双方の尊厳を守りながら、健全で安心できるサービス提供を継続してまいります。

以上

東急ウェルネス株式会社

代表取締役 下山 洋一

ハラスメント発生時に関する対応フロー

■事業所外

■事業所内

