

～従業員が安心してお客さまへのサービスを提供するために～

## 「カスタマーハラスメントに対する方針」を制定

東急株式会社  
東急電鉄株式会社

東急株式会社(以下、東急)および東急電鉄株式会社(以下、東急電鉄)は、「カスタマーハラスメントに対する方針」を2024年8月1日に制定しました。

東急および連結子会社(以下、東急(株)グループ)では、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・商品を提供する東急(株)グループ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。

さらに、「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などを受けることがあります。東急(株)グループの従業員が安心してお客さまへのサービス水準を維持・向上しながら提供できるよう、東急の「カスタマーハラスメントに対する方針」を定め、東急(株)グループ共通の方針として位置付けるとともに、今後東急(株)グループ各社の実態に合わせ、必要に応じて個社で方針の制定を進めていく予定です。

また、東急電鉄ではかねてより、すべてのお客さまに安心して快適に東急線をご利用いただけるように「おもてなしの心と介助技術」を大切にしてきました。特にお客さまと接することの多い駅係員と乗務員はサービス介助士の資格を全員取得(2024年3月現在)しているほか、輸送障害が発生した際には、お客さまご自身が行動選択しやすいよう東急線アプリや駅構内・車内モニターなどを通じて、情報提供の充実を図っています。このほかお客さまとのさまざまなコミュニケーションを通して、さらなる安全確保・サービス向上などに努めた結果、公益財団法人日本生産性本部が発表する「顧客満足度調査」(2023年度)における「近郊鉄道(首都圏)部門」にて第1位と評価されました。

一方、東急電鉄が同社従業員に対して実施している「従業員意識調査」(2023年度)においては、鉄道の現業で働く4人に1人が「直近1年間においてカスタマーハラスメントを受けたことがある、あるいは職場で見聞きしたことがある」と回答しており、組織的にカスタマーハラスメント対策に取り組み、従業員の心理的な安全性を確保することが喫緊の課題となっています。今般、東急の「カスタマーハラスメントに対する方針」を東急電鉄にも援用し制定することで、今後も持続的にお客さまに高品質なサービスを提供できるよう、従業員が安心して働きつづけられる環境を構築していきます。

以上

## 【別紙1】

### ■東急「カスタマーハラスメントに対する方針」全文

当社および連結子会社は、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および連結子会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。

ここに当社および連結子会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への投稿、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・弁護士などと連携し、組織として厳正に対処させて頂くことがあります。

## 【別紙2】

<「該当する行為例」東急電鉄における具体例(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)

- －従業員のネクタイを引っ張る、頭を小突くなどの暴力行為
- －怒鳴りながらICカードを投げつけるなどの暴力行為
- －容姿を揶揄する発言、能力を否定する侮辱的な発言
- －従業員へ向かって唾を吐きかける行為

### ■威圧的な言動

- －従業員へ「お前はバカか」などの罵声を繰り返す言動
- －「会社を退職しろ」「うちまで土下座しに来い」など不可能なことを要求する行為

### ■拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)

- －長時間に及ぶ拘束、不合理な要求を繰り返す行為
- －ダイヤ改正に対し長期間にわたる不服の申し入れ行為

### ■土下座の要求

- －罵声を浴びせ土下座を強要する行為

### ■継続的な言動、執拗な言動

- －合理的な理由なく対面・電話・メールにて数十回にも及ぶ問い合わせをする行為、事前の連絡なく突然来社する行為

### ■差別的な言動、性的な言動

- －従業員への外見を侮辱する発言
- －従業員への性的な言動、つきまとい行為

### ■従業員個人への攻撃、要求

- －お客さまセンターへのメールにて脅迫的な暴言を記載する行為
- －盗撮する行為

### ■SNS／インターネットなどへの従業員個人情報への投稿、誹謗中傷、同意のない音声・画像の公開

- －SNSに当社従業員実名入りで投稿する行為
- －従業員の同意がない状態で無断で従業員を撮影する行為

### ■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

- －お客さまが虚偽の事実に基づき、不当な慰謝料の請求をする行為

<事例①>

■土下座の強要

お客さまが自動改札機にICカードをタッチした際に、タッチの仕方が悪く、読み取りエラーとなった。

お客さまは「機器の不具合である」と激高し、従業員に土下座を要求した。



<事例②>

■無断撮影・SNSへの投稿

お客さまから忘れ物の検索依頼があり車内を捜索したが忘れ物を発見することが出来なかった。

お客さまに結果をお伝えしたところ、お客さまは「従業員の探し方が悪い」と怒りをあらわにし、従業員に無断で対応の様子を動画撮影、SNSに投稿した。



<事例③>

■執拗な当社社員への問合せ

複数の路線が接続する駅において、ダイヤ改正が行われた。

それに伴い、スムーズな乗り継ぎに支障が生じるようになったとして、

お客さまは「自身の乗り継ぎが終わるまで車両を発車せず待機させろ」などと、当社社員に対して何度も長時間におよぶ執拗な問合せを行った。



以上