

2024年9月2日

より安全で質の高いサービスを提供するために

**東武グループ カスタマーハラスメント対応方針を制定しました**

東武鉄道株式会社

東武鉄道（本社：東京都墨田区）および東武グループでは、お客様により安全で質の高いサービスを提供するとともに、当社グループで働くすべての従業員が心身ともに健康で安心して働き続けられる職場環境を整備することを目的に、グループ共通の方針として2024年9月1日に、「東武グループカスタマーハラスメント対応方針」を制定しました。

当社グループでは「東武グループコンプライアンス基本方針」に基づき、お客様をはじめとした、当社グループのステークホルダーの皆さまとの信頼関係を築くとともに、安全・安心を第一に考え、お客様のニーズに合わせた高品質なサービス・商品を提供することで、お客様からの期待に応えられるよう努めています。

残念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脅迫・暴言・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あり、このような場合、当社グループに従事する従業員の就業環境が悪化するばかりでなく、周囲のお客様にご不便やご不快な思いをおかけすることにもなりかねません。

この現状を踏まえ、従業員一人ひとりを守り、今後も質の高いサービスを持続的に提供していくことを目的に、本方針を制定することとしました。

当社および当社グループでは、事業活動に関わるすべての人々の人権尊重に向けた取り組みを推進する観点から、「東武グループ人権方針」に基づき、当社グループ従業員が安全かつ心身ともに健康であること、安心して働き能力を発揮し続けられることで働きがいの向上につなげていくことも、企業の責務であると捉えています。

引き続き、お客様からのご意見・ご要望に対し真摯に対応するため、当社グループにおけるカスタマーハラスメントの定義・対象行為を明らかにし、お客様にご理解を求めるとともに、従業員に対しては、カスタマーハラスメントに対する適切な判断・対応ができるよう、教育・研修を実施し、社内体制を整備していきます。

詳細は、別紙のとおりです。

## 東武グループカスタマーハラスメント対応方針

東武グループでは、「東武グループコンプライアンス基本方針（2006年10月1日制定）」に基づき、お客様に対して、安全・安心を第一に考え、お客様のニーズに合わせた高品質なサービス・商品を提供することによって、お客様からの期待にこたえられるよう努めております。

今後とも、お客様からのご意見・ご要望に対し真摯に対応するとともに、東武グループで働く従業員の人権を守り、安心して働くことができる職場環境を整備するために、「東武グループカスタマーハラスメント対応方針」を以下のとおり策定しました。

### 1. カスタマーハラスメントの定義

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、当社グループで働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

### 2. カスタマーハラスメントの対象となる行為例

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動、性的な言動（セクシュアルハラスメント行為）
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・従業員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

### 3. カスタマーハラスメントに対する当社グループの姿勢

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、原則として以降のお客様対応をお断りします。また、必要に応じて、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応します。

### 4. 当社グループにおける取り組み

- ・本方針による企業姿勢の明確化、当社グループで働く従業員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・当社グループで働く従業員への教育・研修の実施
- ・当社グループで働く従業員のための相談・報告体制の整備

東武鉄道株式会社  
取締役社長 都筑 豊