

## 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に努めております。

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、名誉棄損、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