東急ビジネスサポート　カスタマーハラスメントに対する基本方針

東急ビジネスサポート㈱は、「かなえたいのは、よろこび。」をスローガンに掲げ、
企業様だけでなくその先のお客様にも心から満足していただくこと。
そして、従業員の皆さんにとっても、夢や希望に寄り添える場所であること。
共によろこびのあふれる社会を実現したいという思いを込めて業務に取り組んでおります。
そのうえで、従業員の人権を尊重し、安心して働ける職場環境を整えるために
「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

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、お客様からのクレームのうち、要求内容または言動・態度が、
社会通念に照らして著しく不相当であるもの。

【社会通念に照らして著しく不相当と判断される要求・行為】の一例
①謝罪として土下座の要求
②従業員の解雇の要求
③当該商品以外（他社製品や高額商品など）の要求、
　不相当な返品（複数回使用した後の返品など）の要求
④実現不可能な事柄（法律を変える、子供を泣き止ませるなど）の要求
⑤発生した事実に対し相応の対応したにもかかわらず、企業のトップによる
　謝罪の要求
⑥脅迫、名誉棄損、暴言、人格否定などの精神的な攻撃行為
⑦当社で働く従業員への付きまとい行為や画像等個人情報の公開行為
⑧物を壊す、暴力をふるう、身体を触る、電話や対面での長時間拘束行為
⑨性的な発言、女性蔑視の発言行為

カスタマーハラスメントへの対応

お客様の行為がカスタマーハラスメントの定義に該当すると判断した場合、毅然と対応し、
従業員の就業環境を守るために注意、警告をさせていただきます。
また、悪質と判断した場合には、関係部署と確認のうえ、弁護士・警察等に相談のうえ
適切に対処いたします。

カスタマーハラスメント相談窓口

電話：03-6303-1475
メール：東急ＢＳ コンプライアンス・ハラスメント相談窓口 <soudan@tokyu-bs.co.jp>