

小田急百貨店 カスタマーハラスメント対応方針

小田急百貨店は、『お客さまの「かけがえのない時間（とき）」と「ゆたかな暮らし」の実現に貢献します』という小田急グループ経営理念のもと、上質な品揃えとサービスを提供し、お客さまとのすべての接点において感動を創造することを目指しています。

お取引先を含む当社で働くすべての従業員が、安全に、また安心感ややりがいを持って働き続けられる環境の維持・確保は、グループ経営理念および当社ビジョンの実現において不可欠であり、ますます重要なものとなっています。今般、こうした考えに基づき小田急百貨店 カスタマーハラスメント対応方針を策定いたしました。

今後、当社はお客さまのご意見・ご要望に誠実に対応する一方、カスタマーハラスメントには毅然とした対応を行ってまいります。お客さまやお取引先、地域のみなさまには、広くご理解を賜りますようお願いいたします。

■ 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、その手段・態様によって従業員の心身の安全や健康または就業環境が害されるもの、あるいは業務が不当に妨害されるもの

■ カスタマーハラスメントの対象となる行為の例

- ・ 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）
 - ・ 威圧的な言動、土下座の要求
 - ・ 継続的・執拗な言動
 - ・ 拘束的言動（不退去、居座り、監禁）
 - ・ 差別的な言動、性的な言動、つきまとい
 - ・ 従業員個人に対する攻撃、要求、権利侵害
 - ・ 従業員の個人情報等のSNSやホームページ等への投稿（写真、音声、映像の公開）
 - ・ 会社または従業員の信用を棄損させる行為
 - ・ 正当な理由のない商品交換、金銭補償、返品・返金、謝罪の執拗な要求
 - ・ 不合理または他のお客さま等との公平性を欠くサービス提供等の要求
- ※上記は一例であり、これに限りません。

■ カスタマーハラスメントに対する当社の対応姿勢

当社は上質な品揃えとサービスを提供し、お客さまの「より充実した時間」と「より心豊かな生活」のお手伝いをするために努力し、お客さまのご意見・ご要望に誠実に対応いたします。しかしながら、お客さま等からカスタマーハラスメントに該当する要求や言動が行われた場合には、それ以降の対応はお断りいたします。また、必要に応じて、警察への通報や弁護士への相談等の措置を講じ、厳正に対処いたします。

■ 当社における取り組み

- ・ 本方針による対応姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定
- ・ 従業員教育の実施
- ・ 従業員のための相談・報告体制の整備

2025年3月19日制定