東急リネン・サプライ株式会社

カスタマーハラスメントに対する方針について

東急リネン・サプライ株式会社は、「美しい生活環境の創造」を理念とする東急グループの一員として、常に美しく、清潔でクオリティの高い製品を、提供することで、お客様から信頼をいただけるよう、サービス品質の向上に努めています。

従業員がお客様に対して最良のサービスを提供するためには、心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を維持することが不可欠と考えておりますが、一部のお客様による暴言、威圧的な言動、過度な要求などのカスタマーハラスメントに該当する行為により、従業員の人格や尊厳が損なわれ、就業環境が害される場合が想定されます。

当社は、従業員の人権と安全を守るため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、東急グループの「カスタマーハラスメントに対する方針」に基づき、組織として毅然とした態度で対応いたします。

今後も、お客様から頂くご意見やご要望をサービス向上のための貴重な声として受け止め、誠実かつ丁寧な対応に努めてまいります。皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以 上

【別紙】東急「カスタマーハラスメントに対する方針」

【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「美しい時代へ一東急グループ」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。