

2025年4月1日
株式会社東急ストア

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の制定について

株式会社東急ストア（本社：東京都目黒区）は、「共存共栄」を経営理念とし、「働く仲間を大切に、パートナーと心を合わせて、地域のお客さまの日々の幸せをお手伝いします」「いつも安心して気持ちのよいお買物と、お客さまの暮らしに美味しさと楽しさをお届けします」との宣言のもと、5つの行動指針を定め、地域のお客さまにご満足いただける店舗づくりを目指しています。

また、東急株式会社（本社：東京都渋谷区）およびその連結子会社である当社では、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」を制定しております。

しかしながら、一部のお客さまより、従業員・関係者に対する暴言や威圧的な行動、不当要求などを受け、対応する従業員の精神的な苦痛や就労環境が害される事案が発生しており、またこれらの行為が他のお客さまにご迷惑をおかけする可能性もございます。

東急株式会社では、2024年8月に「カスタマーハラスメントに対する方針」を制定いたしました。今般当社においても、お取引先を含む東急ストアで働くすべての人がやりがいを感じ、安心してお客さまのために働ける環境を築き上げるために、本基本方針を制定いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

2022年2月に厚生労働省が発行した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、お客さまからのクレーム・言動のうち、「当該クレーム・言動の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・態様が不適切なものであって、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

2. 対象となる行為

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。

- ・身体的な攻撃（暴力、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、人格否定、侮辱、暴言）
- ・威圧的な行動、土下座の要求
- ・継続的で、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の拘束）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、つきまとい行為
- ・会社・従業員の信用を棄損させる内容、従業員の個人情報等のSNS等への投稿
- ・当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないお申し出
- ・要求の内容が、当社の提供する商品・サービスの内容と関係のないお申し出
- ・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

3. 対象となる具体例

■身体的、精神的な攻撃

- ・従業員を叩く、カートや買い物かごをぶつけるなどの暴力行為
- ・「バカかお前は！」など、従業員の能力を否定する侮辱的な発言

■威圧的な行動

- ・大声で怒鳴られ、目の前の机を叩かれるなどの言動

■拘束的な行動

- ・執拗なクレームで長時間に渡り、不合理な要求を繰り返す行為

4. カスタマーハラスメントへの具体的対応

【社内対応】

- ・従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識及び対応方法の研修を実施しています。
- ・カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置しています。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築しています。
- ・警察、弁護士など、より専門的な知識を有する外部機関と連携しています。
- ・被害に遭った従業員への精神的なフォローを行います。

【社外対応】

- ・合理的な解決に向けて、組織としての話し合いを行います。
- ・カスタマーハラスメントと当社が判断した際は対応を打ち切り、以降のご来店をお断りする場合があります。
- ・さらに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いただく場合があります。

5. お客様へのお願い

東急ストアは、引き続きお客様のご要望にお応えし、サービスの向上に努める事を通して、お客様との信頼関係を築き上げることを目指してまいります。

これからもお客様に安心して気持ちの良い環境でご利用いただくためにも、万が一、一部のお客様からの行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断された場合には、本基本方針に則って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

経営理念

「共存共栄」

わたしたちの使命は、
働く仲間を大切に、パートナーと心を合わせて、
地域のお客様の日々の幸せを
お手伝いすることです。

東急ストアは、いつも安心して気持ちのよいお買物と、
お客様の暮らしに
美味しさと楽しさをお届けします。

行動指針

1 お客様の笑顔のために、全力でお応えしよう

わたしたちは、お客様のご満足のために、どんな小さな声にも耳を傾けて、何事にも最善を尽くします。

2 変化をチャンスととらえ、積極的にトライしよう

わたしたちは、現状維持に甘んじることなく、日々変化するお客様のニーズや世の中の動きを敏感にとらえ、成長と成功の機会につなげます。

3 互いに認め合い、信じ合い、チームワークを発揮しよう

わたしたちは、ともに働く仲間の立場と気持ちを思いやり、お互いの成長に刺激を受けながら、チームとして最高の成果を発揮します。

4 みんなのアイデアと工夫で、新しい日常をつくっていこう

わたしたちは、創意工夫を楽しみながら、常に新しい気持ちで仕事と向き合います。そのことで、お客様の暮らしに新しい発見と喜びを感じてもらえる提案につなげます。

5 東急グループの一員として、まちと暮らしを豊かにしよう

わたしたちは、まちづくりのプロフェッショナル「東急グループ」の小売事業者として地域の人の生活環境を支え、ともに豊かな社会を築いていきます。



カスタマーハラスメントのない 社会へ

威圧的な行動 (大声・土下座要求)



精神的な攻撃 (侮辱・中傷・差別)



身体的な攻撃 (暴力・カートぶつけ)



長時間拘束 (店内・電話・訪問時)



東急ストアは、お客さまとの信頼関係を大切にし、安全で快適な環境づくりを目指しています。万が一、お客さまの行為がカスタマーハラスメントに該当する場合には、当社の基本方針に基づき対応させていただきますのでご理解とご協力をお願いいたします。

お客さまに気持ちよくお買物いただくために
従業員が安心して働けるお店へ