

## 江ノ電グループ カスタマーハラスメント対応方針について

江ノ電グループ（以下「当社グループ」という）では、経営理念として『お客さまの「かけがえのない時間（とき）」「やすらぎの心」「ゆたかなくらし」の実現に貢献します』を掲げております。

私たち一人ひとりが経営理念の実現を目指し、地域に密着した事業活動の誠実な遂行と、歴史に甘んじることのない新たな価値創出を通し、お客さまの期待に応え満足いただけるよう取組んでおり、お客さまからお寄せいただいたご意見やご要望には真摯に対応し一層のサービス向上に日々努めております。

その一方、当社グループでもカスタマーハラスメントに該当する行為が発生し、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、経営理念の実現には不可欠であり、ますます重要なものとなっています。

こうした実情を踏まえ、カスタマーハラスメントに対する当社グループの姿勢を社内外に明確に示すため、「カスタマーハラスメント対応方針」を策定いたしました。

当社グループでは引き続きお客さまのご意見・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。

### 1. 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・態様によって当社グループ従業員の心身の安全や健康または就業環境が害されるおそれのあるもまたは当社グループの業務が不当に妨害されるもの。

### 2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・身体的攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的攻撃（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、映像等の公開）
- ・当社グループ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。

### 3. カスタマーハラスメントに対する当社グループの対応姿勢

お客さま等の言動や要求がカスタマーハラスメントに該当すると当社グループが判断した場合、それ以降の対応をお断りさせていただきます。

また、必要に応じて警察へ通報、弁護士等への相談等の法的措置を講じるなど、厳正に対処いたします。

### 4. 当社グループにおける取組み

- ・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への対応手順の策定
- ・従業員教育・研修の実施
- ・従業員の為の相談・報告体制の整備

### 5. 本方針の対象会社

江ノ電グループ各社

（江ノ島電鉄株式会社、江ノ電エリアサービス株式会社、株式会社江ノ電バス）

以 上

2025年5月16日制定

江ノ島電鉄株式会社

取締役社長

黒田 聡