

小田急交通グループカスタマー・ハラスメントに対する方針

小田急交通グループでは、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良いサービスの提供に努めております。今後もその姿勢を変えることなく日々精進してまいります。

一方で、社員に対する暴言・脅迫・威圧的な言動、長時間にわたる拘束、社員の個人情報への不当な開示要求、不当な情報発信、過度な謝罪の要求などにつきましては、社員の安全を損なうおそれがあります。(注釈)

そのような行為が確認された場合は、サービスの提供のお断りや、必要に応じて警察などの関係機関への相談を行うことがございます。小田急交通グループではこれからもお客様に安心してご利用いただける環境づくりを推進して参る所存です。お客様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

(注釈) 小田急交通グループにおけるカスタマー・ハラスメントの定義

小田急交通グループでは、カスタマー・ハラスメントを
「お客様から従業員に対して行われる社会通念上著しく不当な言動や要求であって、従業員の就業環境を害し、安全な運行や適正なサービス提供に支障を及ぼすもの」と定義します。

2026年10月1日

小田急交通株式会社

取締役社長

久富 雅史