

<カスタマーハラスメント基本方針>

当社グループは、「顧客の期待に応える物流サービスを提供する」という使命達成のために、その実現に努力しています。

当社グループが企業として成長し続けるためには、従業員一人ひとりが、その尊厳を傷つけられることなく、健康で安心して働くことができる環境を確保することが重要であると考えています。

当社グループは、お客さまからのご意見・ご要望に対しては真摯に受け止め対応してまいります。しかしながら、お客さまからの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動により、従業員の就業環境が害される事態が生じた場合には、毅然とした対応を通じて健全な職場環境の確保に努めます。あわせて、当社グループの従業員自身が社外のステークホルダーに対してカスタマーハラスメントに該当する言動を行うことが無いよう、正しい理解の促進に取り組みます。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、そ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をカスタマーハラスメントと定義します。

対象となる行為例

具体例は以下の通りですが、これらに限られるものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格否定）や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動、差別的な言動、身体接触・待ち伏せ・つきまとい等の性的な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、およびお客さまによる合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束）
- ・プライバシー侵害、インターネット等への不当な投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理または過剰なサービスの提供および謝罪の要求
- ・正当な理由のない、または当社の責任や社会通念の範囲を超える商品交換、金銭や補償の要求、謝罪の要求
- ・事業所への不法侵入

カスタマーハラスメントへの対応

【社内対応】

1. カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法を習得するための研修を実施します。
2. 相談窓口を設置し、相談者のプライバシーを保護するとともに、相談・報告を理由とする不利益な取り扱いはい行いません。
3. カスタマーハラスメント発生時の対応方法・手順の策定を含めた体制を構築します。
4. カスタマーハラスメントが疑われる事案について、事実関係を迅速かつ正確に確認し、被害を受けた従業員の心身および就業上の負担に配慮して、必要な措置を講じます。

【社外対応】

1. 悪質なカスタマーハラスメントが行われた場合や、対話による合理的な解決が困難な場合は、残念ながらお客さま対応やお取引をお断りする場合があります。
2. 暴力行為や脅迫・恐喝などが発生した場合は、警察や弁護士等しかるべき機関と連携し、民事訴訟や刑事訴訟等各種法的措置を含め適切に対処します。