

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様、荷主企業様、取引先様に対して誠意を持って安全で高品質な物流サービスを提供し、信頼関係を築くことを大切にしております。

同時に、従業員の人権を守り、一人ひとりが安心して働ける職場環境の確保も重要な責務と考えています。

そのため、厚生労働省の指針に基づき、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

## ■ カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現する手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境を害するおそれのあるものをいいます。

## ■ 該当する行為の例

- 暴力、威嚇、脅迫
- 暴言、侮辱、人格否定、大声での威圧
- 土下座の強要など社会通念上不相当な要求
- 不当な謝罪や補償の強要
- 長時間の拘束、執拗な電話
- 従業員の無断撮影、SNS 等への投稿
- セクシュアルハラスメント行為

※上記は例示であり、これらに限られません。

## ■ 当社の対応

正当なご意見・ご要望には誠実に対応いたします。

カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合は、対応の中断・お断りをさせていただきますことがあります。悪質な場合は、警察・弁護士等と連携し厳正に対処いたします。

## ■ お客様へのお願い

お客様と従業員が相互に尊重し合える関係の維持にご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定日：令和 8 年 10 月 1 日

梅田運輸倉庫株式会社

代表取締役 井上 眞吾