長崎倉庫株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

長崎倉庫株式会社（以下「当社」）は、お客様に安全で高品質な物流サービスを提供することを使命としています。

そのためには、お客様との良好な関係を築くとともに、従業員一人ひとりが安心して働くことのできる職場環境を維持することが不可欠であると考えています。

当社は、お客様からのご意見・ご要望に対して真摯に対応いたしますが、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動等のカスタマーハラスメントについては、従業員の人格や尊厳を傷つける行為として容認せず、組織として毅然と対応いたします。

社員ひとりひとりを守ることが不可欠と考え、このたび「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の指針等を参考に、顧客、取引先その他関係者からの要求や言動のうち、その内容の妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

3. 対象となる行為の例

＊以下該当する行為を記載しますが、これは例示であり、これらに限られるものではありません。

（1）暴言・威圧的言動

- 従業員に対する大声による威嚇・暴言

- 侮辱、人格否定、差別的発言
- 恫喝、脅迫行為

（2）過度または不当な要求

- 契約内容やサービス範囲を超える要求
- 合理的理由のない謝罪要求
- 不相当な金銭補償要求

（3）長時間の拘束行為

- 長時間にわたる電話
- 繰り返しの苦情や対応要求
- 業務に支障を及ぼす執拗な問い合わせ

（4）迷惑行為

- 従業員への付きまとい
- SNS・インターネット上での誹謗中傷
- 許可のない撮影や録音

（5）その他

- 暴力行為または暴力的な言動
- 業務妨害行為
- その他従業員の安全や職場環境を害する行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為を受けたことが確認された場合、従業員を守るため、状況に応じて以下の措置を講じます。

- 対応の中止または終了
- 面談、電話対応の打ち切り
- サービス提供や取引の停止
- 警察、弁護士等の外部専門機関への相談
- 法的措置の検討・実施

5. 従業員への取り組み

当社は、従業員が安心して業務に従事できるよう、以下の取り組みを推進します。

- カスタマーハラスメント対応体制の整備
- 相談窓口の設置
- 対応マニュアルの整備
- 研修・教育の実施
- 被害を受けた従業員への支援

6. お客様へのお願い

当社は、お客様との信頼関係を大切にし、今後もより良いサービスの提供に努めてまいります。

一方で、従業員の人格や尊厳を侵害するようなカスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、本方針に基づき適切に対応いたします。

お客様におかれましても、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

制定日：令和８年 10 月１日
長崎倉庫株式会社
代表取締役社長　山川　明満