倉本運送株式会社　カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

当社は、お客様、荷主様、取引先様および地域の皆様から寄せられるご意見・ご要望に対し、誠実かつ適切に対応することを基本としています。

一方で、従業員に対する暴言、脅迫、威圧的な言動、社会通念上相当な範囲を超える要求など、従業員の人格や尊厳を傷つける行為は、従業員の安全と就業環境を害するものであり、看過できません。

当社は、従業員が安心して働ける職場環境を確保するとともに、お客様や地域の皆様との良好な関係を維持するため、カスタマーハラスメントに対して組織的に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、荷主様、取引先様、配送先の関係者、近隣住民その他当社の事業に関係する方からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、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考えます。

なお、正当な苦情、ご意見、ご要望そのものを否定するものではありません。内容を十分に確認し、適切に対応します。

3. 対象となる行為の例

当社では、次のような行為をカスタマーハラスメントに該当し得る行為として想定しています。

（1）身体的な攻撃

- 暴行、傷害、物を投げつける行為
- 車両や事務所等への危害を加える行為

（2）精神的な攻撃

- 大声での威圧、侮辱、人格を否定する暴言
- 脅迫、名誉を傷つける発言
- SNS 等への投稿を示唆して不当に要求する行為

（3）過剰または不合理な要求

- 合理的な説明を行っても、社会通念上不相当な要求を執拗に繰り返す行為
- 根拠のない金銭補償や過剰な謝罪を強要する行為
- 従業員個人への処分や個人情報の開示を不当に求める行為

（4）拘束的な行為

- 長時間にわたり電話や対面での対応を強要する行為
- 正当な理由なく従業員を帰さない、または業務を妨害する行為

- 何度も同じ要求を繰り返し、業務に支障を生じさせる行為

（5）運送業務に関連する行為

- ドライバーへの威圧、暴言、脅迫
- 配送先や路上での執拗なつきまとい、撮影等による威嚇
- 交通上の苦情を理由として、社会通念上不相当な要求を行う行為
- その他、従業員の安全や業務を著しく妨げる行為

上記は例示であり、実際の該当性は要求の内容、言動の態様、経緯等を踏まえて総合的に判断します。

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が発生した場合、従業員の安全確保を優先し、会社として組織的に対応します。

- 従業員を一人で対応させず、必要に応じて上司や責任者が対応を引き継ぎます。
- 事実関係を確認し、必要に応じて通話記録、ドライブレコーダー映像、運行記録等を保全します。
- 合理的な説明を行っても不当な要求や迷惑行為が継続する場合は、対応を打ち切ることがあります。
- 暴行、脅迫等の犯罪に該当する可能性がある場合は、警察や弁護士等の関係機関に相談します。
- 悪質な行為に対しては、法令および個別の事情に応じて、取引関係の見直しその他必要な措置を検討します。

なお、事故や輸送上の問題など、当社に責任がある場合には、誠実に事実確認を行い、必要な説明と改善を行います。

5. 従業員への対応

当社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員に対して、次の対応を行います。

- 上司または社内相談窓口への相談機会を確保します。
- 相談者および関係者のプライバシーに配慮し、相談内容を適切に管理します。
- 相談したことや事実確認に協力したことを理由として、不利益な取扱いを行いません。
- 必要に応じて、管理者による対応の引継ぎ、勤務上の配慮、関係機関への相談等を行います。
- 従業員に対し、適切な顧客対応とカスタマーハラスメントへの対処に関する教育を実施します。

6. お客様・取引先・地域の皆様へのお願い

当社は、皆様からの正当なご意見・ご要望を大切にし、安全で信頼される運送サービスの提供に努めます。

同時に、従業員が安心して業務を行える環境を守るため、暴言、脅迫、威圧、不当な要求などの行為はお控えくださいますようお願いいたします。

今後とも、皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日：2026 年 10 月 1 日

会社名：　倉本運送株式会社

代表者：　倉本　昇