

もりか運送株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

もりか運送株式会社は、「私たちは健康を運んでいます」というスローガンのもと、お客様へ誠実に高品質なサービスを提供し、社会の発展に貢献することを目指しております。これらのサービスを継続的に提供するためには、社員が心身ともに健康で、安心して働ける環境の確保が不可欠であると考えています。万が一、お客様や取引先様等（以下「お客様等」）からの正当なクレームの範囲を超えた、過剰な要求や悪質な言動（カスタマーハラスメント）が認められた場合には、社員を守るため毅然とした対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じ、お客様等からのクレーム・言動のうち、「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り、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの」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

以下のような行為を対象としますが、これらに限定さ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、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、声を荒げる行為。
- 威圧的な言動： 差別的な発言、土下座の要求。
- 拘束的な行動： 長時間の電話、居座り、不退去、何度も同じ説明をさせる行為。
- 不当な要求： 正当な理由のない商品交換・金銭補償の要求、提供範囲を超えた過剰なサービスの要求。
- SNS・インターネット上での行為： 社員個人への攻撃、個人情報への投稿、事実に基づかない誹謗中傷、ブランドイメージを下げるような脅し。
- プライバシー侵害： セクシャルハラスメント、連絡先の開示強要、つきまとい。

4. ハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される行為が確認された場合、以下の通り対応いたします。

- 毅然とした対応： 社員の安全を確保し、状況に応じて注意・警告、または対応を中止させていただきます。
- サービスの停止： 悪質な場合は、当社のサービスの提供をお断りすることがあります。
- 外部機関との連携： 犯罪行為や著しく悪質な事案については、警察や弁護士等と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

5. 当社における取り組み

- 社内体制の整備： 社員のための相談・報告窓口を設置し、迅速に被害者を保護する体制を構築します。
- 教育・研修： 本方針を周知徹底し、カスタマーハラスメントへの対応スキル向上のための教育を継続的に実施します。

6. お客様へのお願い

当社は、お客様等との信頼関係を基盤とした良好な関係を大切に考えております。今後も質の高いサービスを提供し続けるため、節度ある対応と思いやりをもったコミュニケーションへのご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026年1月1日

もりか運送株式会社

代表取締役社長 玉岡 幸男