

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、従業員が安心して働くことのできる職場環境を確保するとともに、お客様、取引先その他の関係者との良好な関係を築き、質の高い商品・サービスを提供していくことを大切にしています。

お客様等からいただくご意見やご要望は、商品・サービスや業務の改善につながる大切なものとして、誠意をもって対応します。

一方で、要求の内容やその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害する行為については、従業員の安全と尊厳を守るため、カスタマーハラスメントとして組織的かつ毅然と対応します。

1. 会社の基本姿勢

(1) 組織全体で対応します

カスタマーハラスメントが発生した場合、担当者一人に責任や対応を負わせることはありません。

管理職や関係部署が連携し、組織として対応します。管理職は、従業員から報告や応援要請を受けた場合には、状況を確認し、必要に応じて対応を交代するなど、従業員の安全確保と負担軽減のため速やかに対応します。

(2) 従業員の安全と就業環境を守ります

会社は、カスタマーハラスメントから従業員を守ることを重要な責務と考え、安全に、安心して業務に従事できる環境の確保に努めます。

(3) 悪質な行為には毅然と対応します

社会通念上許容される範囲を超えた悪質な言動に対しては、毅然とした態度で対応します。

特に悪質な行為については、法令および契約上許容される範囲において、対応の終了、以後の対応方法の制限、施設への立入りの制限、商品・サービスの提供停止、警察への通報、弁護士への相談その他必要な措置を講じることがあります。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、顧客、取引先、施設利用者その他当社の事業に関係する者（以下「顧客等」といいます。）からの言動であって、次のすべての要件を満たすものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。

- ① 顧客等からの言動であること
- ② 従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- ③ その言動により、従業員の就業環境が害されること

社会通念上許容される範囲を超える言動には、要求内容そのものに相当性を欠く場合だけでなく、要求内容には一定の理由がある場合であっても、その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る場合も含まれます。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

カスタマーハラスメントに該当し得る行為には、例えば次のようなものがあります。

【要求内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・当社の商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約や通常のサービス内容を著しく超える要求
- ・対応が著しく困難または実現不可能な要求
- ・合理的な根拠のない金銭や損害賠償等の要求

【手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・暴行、傷害、胸ぐらをつかむ、物を投げつけるなどの身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する発言、土下座の強要などの精神的な攻撃
- ・大声を出す、威嚇するなどの威圧的・高圧的な言動
- ・同じ要求を繰り返す、執拗に電話をするなどの継続的・執拗な言動
- ・長時間の拘束、不退去、居座りなどの拘束的な言動
- ・従業員個人への攻撃やつきまとい等
- ・従業員の氏名、顔写真その他の個人情報を SNS やインターネット上に無断で掲載する行為や、インターネット上での誹謗中傷等
- ・その他、従業員の安全や就業環境を害する行為

なお、上記は例示であり、これらに限られるものではありません。個々の事案について、その目的、要求内容、言動の態様、頻度、継続性その他の事情を踏まえて総合的に判断します。

4. 正当なご意見・ご要望との区別

当社は、お客様等からの苦情やご要望のすべてをカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

商品・サービスの不備等に対する正当なご指摘や改善要望など、社会通念上許容される範囲で行われるものについては、真摯に受け止め、誠意をもって対応します。

また、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の申し出等についても、カスタマーハラスメントと安易に判断することなく、関係法令等に基づき適切に対応します。

カスタマーハラスメントに該当するか判断に迷う場合は、従業員個人で判断せず、管理職または相談窓口にご相談してください。

5. カスタマーハラスメントへの対応

当社が、カスタマーハラスメントに該当する行為があったと判断した場合、サービスのご提供等をお断りさせていただく場合がございます。

当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、法的措置を含めて毅然とした対応をさせていただきます。

お申し出内容の確認及び今後のサービス向上のため、当社の判断でお客様、そのご家族さま又は関係者さまとの面談を録音させていただく場合があります。

6. 当社従業員によるカスタマーハラスメントの防止

当社は、自社の従業員がお客様、取引先、委託先その他の事業者の従業員等に対して、立場や取引関係を利用した不当な要求、威圧的な言動その他のカスタマーハラスメントに該当する行為を行うことも認めません。

従業員一人ひとりが、相手方の立場や人格を尊重し、節度ある言動を心がけるものとします。

また、当社の従業員等によるカスタマーハラスメントについて他の事業者から事実確認等への協力を求められた場合には、関係法令等に基づき適切に対応します。

7. 継続的な取組

当社は、カスタマーハラスメントの防止および適切な対応のため、従業員への周知・啓発、必要な教育・研修、相談体制の整備、対応方法の見直し等を継続的に行います。

また、カスタマーハラスメントの発生原因や背景に、当社の商品・サービス、業務運営または顧客等とのコミュニケーション上の問題が認められる場合には、その改善にも取り組みます。

当社は、お客様等との相互の信頼と尊重に基づく関係を大切にするとともに、従業員が安心して働くことのできる職場環境の確保に取り組んでまいります。

2026年10月1日

北海道物流開発株式会社

代表取締役 齊藤 博之