

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに（基本理念）

JP ロジスティクス株式会社（以下、「当社」）は、企業理念に基づき、お客様へ質の高い商品およびサービスを提供することを目指しております。同時に、当社の最大の財産である従業員の人権を尊重し、心身の健康と安全な労働環境を守ることは、企業の重大な責務であると認識しております。万が一、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動（カスタマーハラスメント）が発生した場合には、従業員を守るため、組織全体として毅然とした対応を行うべく、本基本方針を定めます。

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「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準拠し、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。

- 顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、労働者の就業環境が害されるもの。

3. カスタマーハラスメントに該当する主な行為

※以下の行為が含まれますが、これらに限定されるものではありません。

- ① 身体・精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、大声での威圧）
- ② 過大・不当な要求（商品・サービスと関係ない要求、金銭の不当な要求、土下座の強要）
- ③ 拘束的な行動（不退去、居座り、長時間の拘束、執拗な架電、同じ要望の繰り返し）
- ④ プライバシーの侵害（SNS やインターネット上への従業員氏名・顔写真の無断公開、誹謗中傷、セクシャルハラスメント、ストーカー行為等）

4. 当社の対応姿勢

- ① **組織的対応**： カスタマーハラスメント行為が確認された場合、従業員個人に任せるのではなく、組織として対応します。
- ② **サービスの提供拒否**： 悪質と判断される行為に対しては、商品・サービスの提供、および今後の取引をお断りする場合があります。
- ③ **外部専門機関との連携**： 犯罪行為や悪質な不法行為に該当する蓋然性が高いと判断した場合は、警察、弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を実施します。

5. お客様へのお願い

多くのお客様には、日頃よりモラルある行動と当社の事業に対するご理解・ご協力をいただき、心より感謝申し上げます。

当社は今後も、お客様とのより良い信頼関係の構築と、質の高いサービスの提供に尽力してまいります。すべての従業員が安心して働ける環境づくりのため、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。