「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

田中倉庫運輸株式会社「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

１．はじめに

当社は、「志高く」という基本理念の下、「Ｃｏ２　Ｋｅ　Ｓｉ（志　こつこつ　継続　進化）」という行動指針を定め、安全安心かつ安定した物流サービスを提供するため、お客様のご要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、ごく一部のお客様の要求や言動の中には、社員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、社員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、社員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

社員の安全な就業環境を確保することで、社員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとすることにつながると考え、田中倉庫運輸株式会社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

２．当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から社員に対して行われる著しい迷惑行為であって、社員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

・暴力行為
・暴言・侮辱・誹謗中傷
・威嚇・脅迫
・社員の人格の否定・差別的な発言
・土下座の要求
・長時間の拘束
・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
・合理性を欠く不当・過剰な要求
・会社や社員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
・社員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

3．カスタマーハラスメントへの対応（社内）

・カスタマーハラスメントを受けた場合、社員のケアを最優先します。

・社員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置（総務部が担当）や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4．カスタマーハラスメントへの対応（社外）

・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。

・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

カスタマーハラスメントに関わる内部手続の流れ（フローチャート）

