カスタマーハラスメント対応基本方針

はじめに

大阪倉庫株式会社（以下「当社」といいます）は、企業理念のもと、お客様やお取引先様、ビジネスパートナーの皆様との信頼関係を大切にしながら、豊かな社会の実現に貢献することに努めております。

また、社会を構成する一つの企業として、すべての従業員の人権が尊重され、心身ともに安全で健康的に働くことができる就業環境を確保することが不可欠であると考えております。

当社は、お客様やお取引先様からお寄せいただく貴重なご意見やご要望に対しては、引き続き真摯に対応し、良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。 しかしながら、一部の言動の中には、妥当性を欠く要求や従業員の尊厳を傷つけるカスタマーハラスメントに該当する行為も見受けられます。

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守り、安定した持続可能なサービスを提供し続けるため、組織として毅然とした姿勢で対応するとともに、本方針を定め公表いたします

カスタマーハラスメントの定義、及び対象となる行為の例

当社では、厚生労働省の「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」に基づき、カスタマーハラスメントを、職場において行われる顧客等の言動であって、その雇用する労働者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ものにより、労働者の就業環境が害されるものと定義しています。

具体的には、以下のようなものが含まれますが、これらに限られません。

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
・威圧的な言動
・土下座の要求
・継続的、執拗な言動

・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話など）
・差別的な言動
・性的な言動
・役職員個人への攻撃、要求、役職員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開、これらを行うことを示唆する言動を含む）
・不合理又は特別扱いの要求、妥当性を欠く金銭などの補償の要求
・妥当性を欠く謝罪の要求
・要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
・契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

・社外に対する対応

万が一、顧客等の皆様からカスタマーハラスメントに該当する行為があったと当社が判断した場合、誠に遺憾ながら、対応の打ち切りや、お取引・サービスの提供をお断りさせていただくことがございます。

さらに、悪質と判断される行為、または違法行為に対しては、警察、弁護士等の外部専門家と連携のうえ、民事・刑事の両面から法的措置を含め厳正に対処いたします。

・社内における取組み
当社は、本方針を徹底するため、以下の体制整備を推進してまいります。

- 教育・研修の実施従業員に対する
- ハラスメントに関する知識および対処方法の教育・研修
- 相談・報告体制の構築従業員が一人で抱え込まず、速やかに組織に相談・報告できる社内サポート体制および相談窓口の整備
- 従業員のケア
  ハラスメント被害を受けた従業員の精神的・身体的なケアの徹底

お客様・お取引先様へのお願い

今後とも皆様とより良い関係を築き、社会を構成する一員として持続可能な価値を提供していくため、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。

以上