

澁澤倉庫グループ カスタマーハラスメント基本方針

1. はじめに

澁澤倉庫グループ（以下「当社グループ」といいます）は、お客様のご要望に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、お客さまの事業活動に新たな価値を生み出す「Value Partner」を目指しております。

その実現のためには、当社グループで働く従業員の人権や心身の健康を守り、安心して働ける環境を確保することが不可欠であると考え、「澁澤倉庫グループカスタマーハラスメント基本方針」を策定しました。

2. 適用範囲（対象となる者）

本方針は、当社グループの事業に関わるすべての役員および従業員（正社員、契約社員、パートタイマー、ならびに当社グループの指揮命令下で働く派遣社員等のすべてを含む）を対象とします。

3. カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、厚生労働省の指針や「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「お客様からのクレーム・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って、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

4. 対象となる行為

当社グループで働く従業員に対するお客さまによる行為のうち、以下のような行為がカスタマーハラスメントの対象となります。

（以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。）

【言動の内容が社会通念上不相当なもの】

当社グループが提供するサービスに瑕疵や過失が認められない場合のクレーム・要求
当社グループが提供するサービスの内容と関係のないクレーム・要求
契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
対応が著しく困難または不可能な要求
正当な理由のない損害賠償要求、飲食など接待の要求

【手段や態様が社会通念上不相当なもの】

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、土下座の強要等）
威圧的な言動
継続的な言動、執拗な言動
拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
性的・差別的な言動
従業員個人への攻撃や要求
SNS等による攻撃(会社や従業員への誹謗中傷)
盗撮、つきまとい

5. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社グループは、お客様からのご意見・ご要望に対して、今後も真摯に対応してまいります。客観的に見て社会通念上許容される範囲の正当なご意見・ご要望に対しては誠実に対応する一方、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員を守るため毅然とした態度で対応します。

- ・個人の対応とせず、組織的に対応します。
必要に応じて、管理監督者等が対応を引き継ぐ、複数名で対応する等の支援を行います。
- ・悪質または犯罪行為と判断された場合は、警察・外部の専門機関（弁護士等）と連携するとともに、法的措置やサービス提供・お取引のお断りも含め、厳正に対応します。

6. 当社グループにおける取り組みについて

当社グループでは、カスタマーハラスメントが発生した場合に、迅速かつ適切な対応が行えるよう、以下のような取り組みを推進してまいります。

- ・従業員が安心して働けるよう、相談対応体制（ヘルプライン等を含む）を整備・周知するとともに、相談者および関係者のプライバシー（秘密）を厳格に保護します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアを最優先とし、二次被害の防止に努めます。
- ・カスタマーハラスメントを受けた、または受けるおそれがあると感じた場合は、まずは直属の管理監督者へ相談し、必要に応じてヘルプラインへ速やかに通報できる連携・対応体制の周知と徹底を図ります。
- ・カスタマーハラスメントに関し、ヘルプライン等への相談を行ったこと、あるいは事案の事実確認や調査に協力したこと等を理由として、解雇その他の不利益な取扱いは一切行いません。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法を習得するための施策を実施いたします。
- ・当社グループの役員・従業員が社外の皆様に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行わないよう、教育・指導を徹底します。

2026年10月1日制定
澁澤倉庫株式会社
取締役社長 大隅 毅