

■カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、経営理念に基づき、お客様およびお取引先様との信頼関係を大切にし、安全かつ質の高い物流・運送サービスの提供に日々努めております。

これらを持続可能かつ確かなものとするためには、現場で汗を流すドライバーをはじめとするすべての従業員が、心身ともに健康で、誇りとやりがいを持って働ける職場環境が不可欠であると考えております。

お客様からの正当なご意見・ご要望に対しては、これまで通り誠意を持って真摯に改善・対応してまいります。一部に見られる常識の範囲を逸脱した言動や理不尽な要求（カスタマーハラスメント）に対しては、大切な従業員を守るため、組織として毅然とした態度で対処することといたしました。

つきましては、法令の趣旨に則り、以下のとおり基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省のガイドライン等に基づき、顧客・取引先等からのクレーム・言動のうち、「要求内容に妥当性を欠くもの」または「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、当社の従業員の就業環境が害される行為をいいます。

2. 対象となる主な行為

以下に該当する行為（これらに類する行為を含む）は、カスタマーハラスメントと判断いたします。

*身体的・精神的な攻撃

- * 暴力、胸ぐらをつかむ等の身体的接触、物損行為
- * 威圧的な大声、暴言、人格否定、侮辱的な発言
- * 威迫・脅迫的な言動
- * 脅迫的な文言（「痛い目に遭わせる」「会社を潰すぞ」等）
- * 「SNS やネット上に実名や動画を晒す」等の威迫行為
- * 過剰・不当な要求
- * 契約外の過剰な無償役務の強要、法令や運行安全基準に違反する作業・運行の強要
- * 土下座の要求、不当な金銭補償や商品・サービスの要求

- * 担当者の不当な解雇要求や名指しによる理不尽な交代要求
- * 拘束的・業務妨害行為
- * 長時間の居座り、執拗な電話による長時間拘束
- * 業務の進行を著しく妨げる行為、同じ要求の不当な繰り返し
- * プライバシー侵害・個人攻撃**
- * 従業員個人の無断撮影（写真・動画）、SNS への無断投稿
- * 従業員へのつきまとい、待ち伏せ、名誉毀損行為

3. カスハラが発生した場合の当社の対応

万が一、上記に該当する行為が認められた場合、当社は以下の対応をとらせていただきます。

1. 対応の打ち切り

直ちに現場での対応または通話を終了させていただきます。

2. 取引・サービスの停止

状況の改善が見られない場合、以後の配送・集荷・窓口対応のお断り、またはお取引・契約の停止・解除を行います。

3. 専門機関（警察・弁護士等）への通報・相談

暴力、脅迫、不退去、器物損壊、過度な業務妨害など、悪質または犯罪行為と判断される場合は、躊躇なく警察への通報（110 番）および管轄警察署への相談を行います。また、顧問弁護士と連携し、民事・刑事の両面から法的手続きを含む厳正な対処を講じます。

4. お客様・お取引先様へのお願い

当社は、お客様・お取引先様との健全で対等なパートナーシップを築いていくことを何よりも重視しております。万が一、当社のサービスや対応に至らぬ点がございましたら、遠慮なくご指摘ください。誠意を持って改善に努めます。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

制定日：2026 年 10 月 1 日

山岡産輪株式会社

取締役社長 橋口 泰幸