

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、社員一人ひとりが安心して働くことのできる職場環境を確保するとともに、お客様・お取引先様との良好な関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めています。

一方で、社員に対する暴言、威圧的な言動、脅迫、過度な要求、長時間・繰り返しの苦情など、社会通念上許容される範囲を超えた著しい迷惑行為が行われた場合、社員の尊厳や心身の健康を損ない、職場環境を悪化させることにつながります。

当社は、社員を守ることも重要な責務であると考え、カスタマーハラスメントに対して以下のとおり適切に対応いたします。

【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、顧客・お取引先様・その他当社の事業に関係する方からの言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであり、それによって社員の就業環境が害されるものと考えます。

ただし、商品・サービス等に関する正当なご意見、ご指摘、苦情等については、カスタマーハラスメントとは区別し、真摯に受け止め、適切に対応いたします。

【カスタマーハラスメントへの対応】

当社は、社員に対する以下のような行為について、カスタマーハラスメントに該当する可能性があるものとして、必要に応じて対応をお断りする場合があります。

- 暴力、脅迫、威嚇、恫喝などの行為
- 人格を否定するような暴言、侮辱、中傷などの行為
- 正当な理由のない過度な要求や金銭等の要求
- 長時間にわたる拘束や、同じ要求を繰り返すなどの行為
- 土下座等の過度な謝罪を要求する行為
- 社員やその家族等の個人情報を聞き出そうとする行為
- その他、社会通念上相当な範囲を超え、社員の就業環境を害する行為

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、社員個人に対応を委ねることなく、会社として組織的に対応いたします。また、必要に応じて警察、弁護士その他の専門機関と連携し、適切な対応を行います。

【社員の安心・安全を守るために】

当社は、カスタマーハラスメントを受けた社員の相談を受け付け、社員が一人で抱え込むことのないよう、相談・報告体制を整備します。

社員の安全と尊厳を守りながら、お客様・お取引先様との信頼関係を大切にし、健全で良好な関係の構築に努めてまいります。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

2026 年 9 月 16 日

未来運輸株式会社

代表取締役 鈴木慎也