

令和8年10月1日

各 位

相模運輸倉庫株式会社  
代表取締役社長 鈴木 稔

## カスタマーハラスメント防止方針

### 1. 目的

当社は、すべての従業員が安心して働ける職場環境を確保するため、顧客、取引先、その他の関係者等によるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）を防止するための基本方針を定めます。

当社は、お客様や取引先からの正当な意見、要望、苦情等には真摯かつ適切に対応します。一方で、従業員の人格や尊厳を侵害する行為、社会通念上相当な範囲を超える要求・言動等については、従業員を守るため、組織として適切に対応します。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスハラとは、顧客、取引先、その他の関係者等からの言動のうち、その要求の内容または当該言動が社会通念上相当な範囲を超え、その結果として従業員の就業環境が害されるものをいいます。

なお、顧客等からの苦情や要望のすべてがカスハラに該当するものではありません。

### 3. カスタマーハラスメントに該当する行為

当社では、次のような行為をカスハラとして取り扱います。

#### (1) 暴言・侮辱・人格否定

- ① 従業員の人格を否定する発言
- ② 従業員を侮辱する発言
- ③ 差別的な発言
- ④ 大声で怒鳴り続ける行為

#### (2) 威圧・脅迫行為

- ① 「会社を潰す」「クビにさせる」などの脅迫
- ② 暴力をほのめかす発言
- ③ 身体的危害をほのめかす行為
- ④ 威圧的な態度を繰り返す行為

#### (3) 過剰・不合理な要求

- ① 正当な理由のない金銭・補償の要求
- ② 契約や法令等に基づかない特別な対応の要求
- ③ 一方的に過大なサービスを要求する行為
- ④ 対応できない要求を繰り返す行為

⑤ 土下座その他社会通念上相当でない方法による謝罪を要求する行為

(4) 長時間・繰り返しの要求

- ① 長時間にわたって電話・面談等続ける行為
- ② 同じ内容の要求を何度も繰り返す行為
- ③ 合理的な理由もなく、担当者を何度も呼び出す行為
- ④ 合理的な理由もなく、担当者を交代させ続ける行為

(5) 従業員個人への要求

- ① 従業員個人の謝罪を過度に要求する行為
- ② 従業員の自宅・住所・連絡先等を聞き出そうとする行為
- ③ 業務上必要な範囲を超えて、従業員個人への連絡を繰り返す行為
- ④ 従業員個人に責任を負わせようとする行為

(6) 不適切な撮影・録音・SNS 等への投稿

- ① 従業員の人格、プライバシー等を侵害する目的で、撮影・録音し、それを執拗に行うなど、従業員の就業環境を害する行為
- ② 従業員の氏名・顔写真等を SNS 等に投稿する行為
- ③ SNS 等で従業員や会社を誹謗中傷する行為
- ④ インターネット上で個人情報を公開する行為

(7) その他

その他、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害する行為。

なお、カスハラは、対面だけでなく、電話、メール、SNS、インターネット上で行われるものも対象となります。

#### 4. 当社の基本姿勢

当社は、カスハラに対して次の姿勢で対応します。

① 従業員を一人に対応させない

カスハラが疑われる場合、従業員個人の判断だけで対応させず、上司・所属長等に報告し、会社として対応します。

② 正当な苦情には誠実に対応する

顧客・取引先からの正当な苦情や改善要望については、カスハラとして一律に扱うことなく、事実を確認したうえで適切に対応します。

③ 不当な要求には毅然と対応する

社会通念上相当な範囲を超える要求や言動については、必要に応じて対応を終了する、担当者を交代する、面談を中止する、警察・弁護士等に相談するなど、適切な措置を講じます。

④ 従業員の安全を最優先する

暴力、脅迫その他身体・生命に危険が及ぶおそれがある場合には、直ちに上司等へ報告し、必要に応じて警察その他関係機関へ連絡します。

## 5. 相談・報告窓口

カスハラを受けた従業員、またはカスハラと思われる行為を見聞きした従業員は、次の窓口に相談・報告することができます。

### 【社内相談窓口】

① 所属長・直属の上司

② 人事課長

相談窓口：企画管理部人事課

担当者：人事課長

連絡先：045-211-1401

相談者が上司等に相談しにくい場合には、直接、人事課へ相談することができます。

## 6. 相談を受けた場合の対応

会社は、従業員から相談・報告を受けた場合、次のとおり対応します。

- ① 相談者の安全を確保し、行為者との接触を避けるなどの暫定措置を講じる
- ② 相談者から事情を聴取する
- ③ 必要に応じて関係者から事実確認を行う
- ④ カスハラに該当するかを会社として判断する
- ⑤ 必要に応じて顧客・取引先等への対応を行う
- ⑥ 相談者の安全・就業環境を確保する
- ⑦ 再発防止策を検討する

相談内容及び相談者等の個人情報については、事実確認及び必要な措置を講じるために必要範囲で取扱い、秘密の保持に配慮します。

## 7. 会社としての対応

カスハラが確認された場合、会社は事案の内容に応じて、次の対応を行います。

- ① 担当者を変更する
- ② 複数名で対応する
- ③ 面談・電話等を中止する
- ④ 対応時間・回数を制限する
- ⑤ 書面による対応に切り替える
- ⑥ 取引先等の責任者との協議に切り替える
- ⑦ 契約・取引関係を踏まえ、悪質な場合には取引の停止または終了を検討する
- ⑧ 弁護士等の専門家に相談する
- ⑨ 警察その他の関係機関へ相談・通報する

対応方法については、カスハラの内容、程度、従業員への影響等を踏まえ、個別に判断します。

## 8. プライバシーの保護

カスハラに関する相談者、被害者、行為者その他関係者の個人情報及び相談内容については、事実確認及び必要な措置を講じるために業務上必要な範囲でのみ取扱い、社内のその他の役職員及び第三者に開示しません。ただし、法令に基づく場合を除きます。

## 9. 相談者等に対する不利益な取扱いの禁止

当社は、カスハラについて相談・報告したこと、または相談・報告に協力したことを理由として、当該従業員に対して解雇、降格、減給その他の不利益な取扱いを行いません。

## 10. 従業員への教育・研修

当社は、カスハラを防止するため、従業員に対して必要な教育・研修を実施します。

- ① カスハラの基本的な考え方
- ② カスハラに該当する具体例
- ③ カスハラを受けた場合の対応方法
- ④ 上司・会社への報告方法
- ⑤ 相談窓口
- ⑥ 従業員を一人に対応させないこと
- ⑦ 顧客等からの正当な苦情との区別

## 11. 管理職の役割

管理職は、部下からカスハラについて相談・報告を受けた場合、これを放置せず、速やかに所属部署の責任者または相談窓口へ報告し、会社としての対応につなげます。

管理職は、従業員に対して「お客様だから我慢するように」といった対応を求めるのではなく、従業員の安全及び健康に配慮し、組織として問題解決に努めます。

## 12. 取引先等への周知

当社は、本方針を当社従業員に周知するとともに、取引先等が確認できるよう、会社ホームページ、その他適切な方法により周知します。

## 13. その他

本方針に定めのない事項については、関係法令及び厚生労働省の指針等を踏まえ、適切に対応します。本方針は、社会情勢、法令・指針等の変更、当社におけるカスハラ事案の発生状況等を踏まえ、必要に応じて見直します。

以上