

大川ホールディングスグループ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

大川ホールディングスグループは「豊かな未来を運ぶ」を経営理念に掲げております。この経営理念を実現させるため、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることを心がけております。この経営理念を実現させるためにも、従業員一人ひとりがその尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける環境づくりが不可欠です。

当社グループでは従業員が心身ともに安全・健康で働きやすい職場環境を実現し、お客様と良好な関係の構築のため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。健全な職場環境を確保しながら、今後もお客様およびお取引先の皆さまへ誠意を持って対応し、より良好な信頼関係の構築に努めてまいります。

カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づきカスタマーハラスメントを以下の通り定義しております。

「お客様等からのクレーム・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、当社グループ社員の就業環境が害されるおそれがあるもの」

カスタマーハラスメントの対象となる行為

カスタマーハラスメントの具体例として、以下のような行動が挙げられますが、これに限るものではありません。

1. 顧客・取引先・道路利用者から当社従業員に対する身体的な攻撃
➡ 暴力等
2. 顧客・取引先・道路利用者から当社または当社従業員に対する精神的な攻撃
➡ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等（SNS 等を含む）
3. 顧客・取引先・道路利用者から 当社または当社従業員に対する過剰または不合理な要求
➡ 合理的理由のない謝罪の要求、当社従業員に対する解雇等社内処罰の要求、社会通念上相当を超える過剰なサービス提供の要求等
4. 顧客・取引先・道路利用者から当社従業員に対する 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
➡ 合理的な理由のない長時間の拘束（電話、居座りを含む）、合理的な理由のない事

業所以外の場所への呼び出し

5. 顧客・取引先・道路利用者から当社従業員に対する継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

➡ 同様の内容を繰り返し要求、要求が通らない場合、言葉尻を捉える（揚げ足をとる）行為 等

6. 顧客・取引先・道路利用者から当社または当社従業員に対するその他ハラスメント行為

➡ プライバシー侵害、セクシュアルハラスメント行為、その他当社が カスタマーハラスメントに該当すると判断した一切の行為

カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

1. カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先に努めます。
2. カスタマーハラスメント発生時、必要に応じて外部専門家とも連携し、適切に対応します。
3. カスタマーハラスメント発生時、カスタマーハラスメントに屈することなく、毅然と対応します。

なお、当社が悪質な行為と判断した場合は、必要に応じ、警察・当社グループ顧問弁護士に相談のうえ、然るべき対応を取らせていただきます。また、必要に応じて、お客様等との会話や通話を録音または記録させていただくことがあります。

ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

当社グループにおける取組

1. 基本方針の社内外への周知
2. カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築、相談窓口の設置、被害にあった社員のケア
3. カスタマーハラスメントに関する知識や対処法を習得するための施策の実施

最後に

お客様と従業員がともに快適で安心できる運送業務を維持するために、皆様のご理解とご協力を重ねてお願い申し上げます。皆様に満足いただけるサービスの提供に努めてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

以上