「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

当組合は事業活動を通じ、人材育成と働きがいのある職場環境の向上に努め、組合員及び顧客が求めるロジスティクスサービスを提供し地域社会に貢献し続けることを目指しています。
お取引先様にご満足いただけるサービスを提供できるよう努めるとともに、お取引先様からいただくご意見・ご要望に真摯に向き合い、サービス向上につなげてまいります。
当組合は、職員の人格と尊厳を守り、すべての関係者様に安心してご利用いただける環境を保つため、本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お取引先様などからのご要望や言動のうち、要求の内容が妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境が害されるものをいいます。

2. 該当する行為の例　（あくまで例示であり、これらに限られるものではありません）

- 暴行、暴言、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱等の言動
- 土下座などの謝罪の強要
- 長時間にわたる居座り・電話、繰り返しの執拗な要求
- 契約の範囲を著しく超える要求、根拠のない金銭や補償の要求
- 従業員の個人情報や写真・動画を、本人の同意なく SNS などに投稿すること
- 性的な言動、つきまとい

3. カスタマーハラスメントへの対応

上記のような行為があったと判断した場合は、毅然と対応し、以後の対応の中断や拒絶を行います。さらに悪質と判断した場合は、警察・弁護士などと連携し厳正に対処します。正当なご意見・苦情のすべてをカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。問題解決にあたっては合理的で理性的な話し合いを行います。また職員に対しては、相談窓口の設置や研修などにより安心して働ける体制を整えます。

4. お取引先様へのお願い

当組合は、お取引先様からのご意見・ご要望を大切にしています。今後も、お取引先様と職員が互いに尊重し合える関係を築けるよう、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和 8 年 11 月 1 日　制定
九州運輸センター協同組合
代表理事　　須藤　啓明