

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社浜田運送

安心して働ける環境を守り、より良い物流サービスを提供するために

1. はじめに

株式会社浜田運送（以下「当社」）は、安全・確実な輸送を通じて、安心してご利用いただける物流サービスの提供に努めています。

皆さまからのご意見・ご要望を、業務改善やサービス品質向上の大切な機会として受け止めています。

当社は、お客様・お取引先との良好な関係を大切にしながら、従業員等の尊厳と安全を守るため、本方針を定めます。

2. 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「お客様・お取引先等から、当社従業員、協力会社・傭社先の従業員等に対して行われる著しい迷惑行為で、就業環境又は安全運行を害するもの」と定義します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

具体的には、次のような行為を指します。これらは代表例であり、該当する行為はこれらに限られません。

- ・暴力、暴言、脅迫、侮辱、人格を否定する発言
- ・長時間の拘束、執拗な要求、不当な謝罪や金銭等の要求
- ・契約内容を超える作業やサービスの強要
- ・過積載、無理な運行、長時間の荷待ち、契約にない荷役作業など、安全運行を妨げる要求
- ・SNS 等での誹謗中傷や個人情報の公開

4. カスタマーハラスメントへの対応

（1）社内での対応

- ① 従業員等の安全確保とケアを最優先します。
- ② 安心して相談・報告できる窓口と体制を整備します。
- ③ 必要な教育・研修を行います。
- ④ 必要に応じて、警察・弁護士等と連携します。

（2）社外への対応

- ① 事実関係を確認し、合理的かつ理性的な話し合いを行います。
- ② 該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、以降のサービス提供をお断りすることがあります。
- ③ 法令違反となる要求や、安全運行を確保できない要求には応じません。
- ④ 悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、毅然と対応します。

5. お客様・お取引先へのお願い

当社は、これからもお客様・お取引先との信頼関係を大切に、安全で安定した輸送サービスの提供に努めてまいります。

皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上