

吉沢運送株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 | はじめに

吉沢運送株式会社(以下、当社という。)は「誠実」を旨とし、信頼いただける安全で無駄のない輸送サービスをお客様にご提供することを社会的使命としており、お客様からお寄せいただくご意見やご要望は、当社に対するご期待の表れと捉え、輸送品質の維持向上を図るため可能な限り真摯に対応させていただきます。

一方、お客様からのお声の中には、社会通念上相当な範囲を超えた不当あるいは過剰な要求や、社員の人格を否定する言動によって社員の尊厳を著しく傷つけるものもあります。

当社は、年齢や性別、雇用形態等に関わらず、社員一人ひとりが当社にとってかけがえのない財産だと考えています。社員が安全で心身ともに健康的な環境のもと業務に従事できる環境を保証することは当社の最も重要な責務であり、お客様に良質で安定的な輸送サービスをご提供するための基盤でもありと考えております。

このことから当社は、お客様・お取引先からの不当な要求や不適切な言動に対しては、社員の尊厳と安全を守るため、組織として毅然と対応します。

2 | カスタマーハラスメントの定義

当社はカスタマーハラスメントを、お客様、お取引先その他当社の事業に関係する者からの言動が、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、それによって労働者の就労環境を害する行為と定義します。

3 | 対象となる行為の例

- ・怒鳴る、大声で責める等の威圧的な言動
- ・暴言、侮辱、誹謗中傷等
- ・脅迫、威嚇、執拗な言動
- ・当社社員の人格の否定、差別的な言動
- ・社会通念上著しく不合理あるいは過剰な要求や社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・SNS やメール、インターネット等を利用した誹謗中傷、虚偽情報の拡散、個人情報の公開その他の嫌がらせ
- ・当社や当社社員の信用を不当に毀損する行為
- ・暴行、器物破損、その他粗暴な言動
- ・業務に支障を来す行為（長時間の拘束、居座り、同一または同様の要求を正当な理由なく繰り返す行為など）
- ・盗撮、つきまとい、その他当社社員に対する性的な言動

※これらは一例であり、個別事象の内容と重大性に照らしカスタマーハラスメントと判断する場合があります。

なお、輸送サービスに関する正当な苦情やご意見・ご要望に対しては、当社は引き続き真摯かつ適切に対応します。

4 | カスタマーハラスメントへの対応

当社は、該当事象がカスタマーハラスメントにあたると判断した場合、当該ハラスメントを受けた社員の心身の安全と健康の確保を最優先とします。また、当該行為を行った者に対しては、必要に応じ以下の対応を行います。

- ・ 該当行為の中止を申し入れること
- ・ 対応する社員の交代あるいは上位責任者による対応、複数名での対応を行うこと
- ・ 法令・契約その他の事情を踏まえ、輸送サービスの提供停止またはお取引の停止等の必要な措置を講じること
- ・ 事実関係と対応内容を記録、保存するとともに、関係者のプライバシーに配慮し、個人情報を適切に管理すること
- ・ 該当行為が悪質と判断した場合は、警察や弁護士、行政機関や監督官庁など外部機関への相談や通報を行い、必要に応じて法的措置を講じること
- ・ 社員がカスタマーハラスメントを受けた場合や、そのおそれがある場合に相談できる窓口を設置し、適切に対応すること
- ・ 当該ハラスメントを受けた社員に対しては、心身の安全と健康を最優先に、勤務上の配慮等必要な支援を行うこと

なお、社員がカスタマーハラスメントに関して相談したことや事実関係の確認に協力したことを理由とした不利益取扱いはい行いません。

2026 年 9 月 10 日

吉沢運送株式会社

代表取締役社長 吉澤 宏亘