

カスタマーハラスメントに関する基本方針

ニチュ物流株式会社は、荷主様、協力会社様、お届け先様、取引先様その他当社の事業に関係する皆様から寄せられる正当なご意見・ご要望に誠実に向き合い、業務およびサービスの品質向上に努めます。

一方、皆様からのご意見・ご要望が社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動であるなど、カスタマーハラスメントと判断される場合、当社は従業員の人権を尊重し、安心して勤務できるよう職場環境を確保するため、組織として毅然とした態度で対応します。

よって、カスタマーハラスメントに関する必要な措置を講じるため、本方針を定めます。

1. 対象となる顧客等・職場

顧客等には、荷主様、協力会社様、お届け先様、取引先様、当社施設の利用者様、当社の事業に関してお問い合わせをされる方、その他当社の事業に関係を有する方を含みます。

当社事業場内のみならず、配送先、納品先、荷役場所、取引先施設その他従業員が業務を遂行する場所を対象とし、対面だけでなく、電話、電子メール、SNS その他のオンライン上の言動も含みます。

2. カスタマーハラスメントに該当し得る言動

- ・理由のない要求、業務や契約内容と関係のない要求、通常の業務・サービスの範囲を著しく超える要求
- ・対応が著しく困難または不可能な要求、不当な金銭補償、謝罪、処分等の要求
- ・暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要その他の身体的・精神的な攻撃
- ・大声、威嚇、継続的または執拗な言動、不退去、居座り、長時間の拘束、業務の妨害
- ・従業員個人への攻撃、つきまとい、プライバシーにかかわる要求、無断撮影・録音、SNS 等での誹謗中傷や個人情報・画像・音声等の公開
- ・その他、従業員に身体的または精神的な苦痛を与え、その就業環境を害する言動

※上記は例示であり、カスタマーハラスメントに該当し得る言動はこれらに限りません。

また、正当な苦情、ご意見またはご要望のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

3. 当社の対応

顧客等からの正当なご意見・ご要望には、事実関係を確認したうえで誠実かつ適切に対応します。

カスタマーハラスメントに該当すると認められる場合は、行為の中止を求め、対応者の交代、複数名での対応、対応の終了、退去の要請その他必要な措置を講じます。特に悪質な言動、暴力、脅迫、業務妨害その他犯罪に該当する可能性のある行為については、警察、弁護士等への相談・通報、対応の制限、取引関係の見直し等を行うことがあります。

また、当社の役員・従業員が、荷主様、協力会社様、お届け先様、取引先様その他当社の事業に関係する皆様に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行うことを禁止します。

2026年10月1日
ニチュ物流株式会社
代表取締役社長 古川 英