

カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社ヨロズ物流は、働く社員一人ひとりが持つ能力を最大限発揮し、心身ともに健やかに、いきいきと活躍することができる、安全で働きやすい職場環境を確保することが、お客さまへ安全で質の高いサービスを提供する基盤であるものと考え「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しています。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当該手段・態様により、当社で働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

該当する行為

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- (1) 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- (2) 継続的な言動、執拗な言動
- (3) 土下座の要求
- (4) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- (5) 差別的な言動、性的な言動
- (6) 当社で働く社員個人への攻撃や要求
- (7) 当社で働く社員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- (8) 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- (9) 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまへの対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

当社における取り組み

- (1) 本方針による企業姿勢の明確化、当社で働く社員への周知・啓発
- (2) カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- (3) 当社で働く社員への教育・研修の実施
- (4) 当社で働く社員のための相談・報告体制の整備

2026 年 10 月
株式会社ヨロズ物流
代表取締役 新谷剛