カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

三井倉庫ホールディングス株式会社

1. はじめに

三井倉庫グループ（以下、当社グループ）は、「社会を止めない。進化をつなぐ。」をパーパスに掲げ、企業活動における社会的使命を明らかにするとともに、社会のすべての人々の尊厳が守られ権利が尊重されることが、パーパスの実現に不可欠な要素の一つであると位置づけています。

また、真摯かつ誠実な対応を通じてお客様や社会との信頼関係を深め、「ファーストコールカンパニー」として期待を超える高品質な物流サービスと新たな価値を提供することを目指しています。

一方で、お客様からの要求や言動の中には極稀に、不合理または過剰な要求、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアル・ハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあります。これらの行為は、職場環境の悪化を招き、従業員の心身の健康の悪化にも繋がりうる行為です。

当社グループは、従業員の人権を尊重し、従業員を守るため、これらの要求や言動に対しては、誠意をもって対応しつつも、組織として毅然とした態度で対応することにより、お客様との健全で良好な関係を構築できるよう努めます。

なお、本方針は当社グループ国内会社に勤務する従業員に適用するものとします。

2. 定義

労働施策総合推進法に基づき、「お客様からのお申し出・言動のうち、従業員が従事する業務の性質その他事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであって、従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマー・ハラスメントと定義します。

従業員に対するお客様による行為のうち、以下のような行為がカスタマー・ハラスメントの対象となります。（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。）

・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
・不当な損害賠償要求
・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
・威圧的な言動
・継続的、執拗な言動
・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
・セクシュアル・ハラスメント行為

3. 対応

当社グループでは、万一従業員がお客様からカスタマー・ハラスメントに該当する行為を受けた場合には、自分で抱え込まず、上長等に報告・相談することとし、組織として対応します。

当社グループでは、従業員に対して、カスタマー・ハラスメントに該当する行為があったと判断した場合、やむなく当該お客様への対応の中止、取引の中止を行わせていただきます。また、被害を受けた従業員の安全確保、メンタルヘルスケア等の必要な措置を講じます。

特に、社会的通念に照らして著しく妥当性を欠く要求や、従業員の安全を脅かす悪質な行為に対しては、しかるべき機関等に相談の上、適正かつ厳正に対処を行います。

4. 主な取組

当社グループは以下の施策をはじめとしてカスタマー・ハラスメントとその被害の防止に努めます。

・カスタマー・ハラスメントへの対応方法、対応手順の策定

・従業員への教育・研修の実施

・従業員のための相談窓口、メンタルケア体制の整備

以上