

株式会社 九州日新「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

株式会社 九州日新（以下「当社」といいます）は、地域の物流を支える企業として、お客様との信頼関係を大切にし、日頃より真摯な対応に努めております。

一方で、従業員の尊厳を傷つける不当・過剰な要求や不適切な言動に対しては、従業員の人権を守り、安全な就業環境を維持するため毅然とした態度で組織的に対応いたします。

1. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、「お客様からのご意見・ご要望のうち、要求内容が相当性を欠くもの、または伝え方や手段が社会通念上不適当であり、従業員の就業環境に支障が生じるおそれがある行為」を「カスタマーハラスメント」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。以下の記載はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・従業員の人格否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応と強要
- ・SNS 等への会社・従業員の信用棄損情報や個人情報の投稿
- ・従業員へのセクシュアルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

2. 適用範囲

本方針は、当社で働くすべての従業員に適用します。

3. 当社の取り組み

- ・本方針による企業姿勢の明確化、ならびに従業員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置
- ・発生後の迅速かつ適切な対応と再発防止の徹底

2026 年 10 月 1 日制定
株式会社 九州日新