

ASKUL LOGIST 株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 目的（はじめに）

私たち ASKUL LOGIST 株式会社を含む当社グループ（以下、当社グループ）は、“はたらく人”に「よろこび」をお届けすることを経営理念としています。

当社グループでは、お客様から頂く貴重なご意見やご要望など、多くのお客様の声を品質・サービス・事業戦略に活かすことで、世の中の“はたらく人”すべてに「よろこび」や「感動」をお届けすることに全力で取り組んでおります。

当社グループは、カスタマーハラスメントに取り組むべき重要な課題と認識し、当社グループまたは当社グループの委託先企業における従業員等（以下、従業員等）の人権と安全を守ります。

一方で、ごく一部ではありますが、従業員等に対するお客様からの心無い言動・暴言や過剰な要求にあたる行為も見受けられます。

従業員等の就業環境を適正に保つことは、今後のサービスの持続的な提供と品質の維持において非常に重要です。

当社グループは、大切なお客様との関係を良好に保ち、従業員等がいきいきと安心して働くことができる職場環境を整えることが、お客様へのより良いサービスの提供に不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を作成しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、従業員等に対するお客様による行為のうち、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

「お客様などからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容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って、当該手段・態様により、従業員等の就業環境が害されるもの」

3. 該当する行為（例）

（１）身体的な攻撃

- ・殴る、蹴る、物を投げるなどの暴力行為
- ・暴行、傷害行為

（２）精神的な攻撃

- ・脅迫、罵声、恫喝、威圧的な言動
- ・中傷、名誉毀損、人格を否定する発言
- ・侮辱、差別的言動、土下座の強要
- ・SNS等を含む暴言や誹謗中傷、個人特定
- ・従業員等の無断撮影、録画、録音
- ・従業員等のプライバシー侵害

（３）過剰または不合理な要求

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・土下座や謝罪文の提出要求
- ・金銭補償の要求
- ・会社規定を超えるサービス要求
- ・従業員の処分や解雇要求

（４）合理的な範囲を超える時間的・場所的拘束

- ・長時間の電話
- ・営業所への居座り
- ・業務時間外の対応要求、
- ・営業所以外への呼び出し

（５）継続的・執拗な言動

- ・同じ要求の繰り返し
- ・過度なメール送信
- ・繰り返しの電話
- ・説明済み事項への執拗な追及

（６）その他の嫌がらせ

- ・性的な言動
- ・就業環境を著しく害する一切の行為

4. 対応方針

対象となる行為があったと当社グループが判断した場合、サービスの提供やカスタマーサポートの対応をお断りさせていただく場合がございます。

また、当社グループが悪質と判断した場合には、警察・弁護士に相談等のうえ、適切に対処いたします。

5. 当社の取り組み

- ・本方針の周知および企業姿勢の明確化
- ・相談、報告体制の整備
- ・対応方法、手順の整備
- ・教育、研修の実施

当社グループは、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービス改善に活かしてまいります。一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動については、従業員等の人権と安全を守るため、毅然と対応いたします。

6. お客様へのお願い

今後もお客様とのより良好な信頼関係を築いていくことを第一に努めてまいります。が、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら本方針に沿って対応いたしますので、何卒ご理解、ご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

2026 年 9 月 21 日

ASKUL LOGIST 株式会社
代表取締役社長 牛島 勇司