

カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定日：2026 年 10 月 1 日

丸岡自動車運送株式会社

代表取締役 青木良介

1. 基本方針

当社は、お客様、取引先その他の関係者の皆様からいただくご意見・ご要望・ご指摘を、より良いサービスの提供と業務品質の向上につながる大切な声として受け止め、誠実かつ適切な対応に努めています。

一方で、従業員に対する暴言、脅迫、威圧的な言動、過度な要求、長時間にわたる拘束など、社会通念上相当な範囲を超える行為については、従業員の人格や尊厳を損なうものであると考えています。

当社は、従業員が安心して働くことのできる職場環境を確保するため、これらの行為に対しては、組織として毅然かつ適切に対応します。

2. カスタマーハラスメントについて

当社では、カスタマーハラスメントを、顧客等からの言動のうち、その要求の内容または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、その言動によって従業員の就業環境が害されるものと考えています。

具体的には、以下のような行為を想定しています。

【身体的な攻撃】

- 暴力、身体への危害を加える行為
- 物を投げる、物を壊すなどの行為

【精神的な攻撃・暴言】

- 人格を否定するような暴言
- 侮辱、誹謗中傷、名誉を傷つける発言
- 大声で怒鳴り続けるなどの威圧的な言動
- 土下座等を要求する行為

【脅迫・威圧】

- 「会社を潰す」「家まで行く」などの脅迫
- 暴力団等との関係をほのめかすなどして威圧する行為
- 危害を加えることを示唆する行為

【過度な要求】

- 契約・法令・社内ルール等から著しく逸脱した要求

- 正当な理由のない金銭・物品・サービス等の要求
- 担当者個人への謝罪、処分、解雇等を要求する行為

【長時間・繰り返しの拘束】

- 正当な理由なく長時間にわたり電話や面談を続ける行為
- 同じ内容の要求や苦情を繰り返し行う行為
- 複数回にわたり過度な連絡を繰り返す行為

【その他】

- 従業員のプライバシーを侵害する行為
- 従業員の写真・動画等を無断で撮影し、公開すると脅す行為
- SNS 等への投稿をほのめかして不当な要求をする行為
- その他、従業員の就業環境を害する社会通念上不相当な行為

なお、正当なご意見・苦情・改善要望については、カスタマーハラスメントとは区別し、真摯に受け止め、適切に対応します。

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、従業員の安全と人権を守ることを最優先とし、必要に応じて以下の対応を行います。

- ① 担当者を変更する
- ② 上司・管理者等が対応を引き継ぐ
- ③ 電話・面談等の対応を終了する
- ④ 複数名で対応する
- ⑤ 事実関係を確認し、記録を残す
- ⑥ 必要に応じて責任者同士で協議する
- ⑦ 弁護士等の専門家に相談する
- ⑧ 暴力・脅迫等の犯罪行為が疑われる場合には、警察等の関係機関へ相談・通報する

悪質な行為や、当社が対応を継続することが困難と判断した場合には、以後の対応をお断りする場合があります。

また、当社のサービス提供や契約上の対応について、法令・契約内容等に基づき適切にご説明した上で、ご理解いただけない場合には、ご要望に沿えないことがあります。

4. お客様・取引先の皆様へのお願い

当社は、皆様から寄せられるご意見やご要望を大切にし、サービスの改善に努めてまいります。

その一方で、従業員も一人の人間として尊重されるべき存在です。

皆様におかれましては、従業員の人格・尊厳を尊重いただき、節度あるコミュニケーションにご理解とご協力をお願いいたします。

今後も、お客様・取引先の皆様と当社従業員が相互に尊重し合える関係を築き、より良いサービスの提供に努めてまいります。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。