

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社弘果物流

制定：令和8年7月

株式会社弘果物流（以下「当社」といいます。）は、すべてのお客様に寄り添い、お力となり、身近に感じていただける企業であり続けたいと考えております。

これらの実現のためには、当社で働く役職員が心身ともに健康で、安心して働くことのできる環境を整えること、特に昨今の社会的意識が高まっている一部のお客様による不適切な言動や過剰な要求、各種ハラスメントなど、役職員の尊厳を傷つける行為から役職員を守る態勢を構築することが重要であると考えております。

このような取り組みを通じて、当社が一層お客様や地域に貢献していくため、「弘果物流カスタマーハラスメント基本方針」を策定しました。

1. 定義

カスタマーハラスメントとは、「お客様からのご意見・ご要望のうち、その内容の妥当性に照らし、当該内容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・態様により当社の業務または役職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

2. 対象となる行為

カスタマーハラスメントに該当する行為は具体的に以下のものを想定しておりますが、これらに限定されるものではありません。

(1) 暴力・言動等

- ・暴行、傷害、土下座の要求
- ・人格を否定する発言
- ・威嚇、脅迫、暴言、中傷
- ・継続的かつ執拗な言動

(2) 過剰または不合理な要求等

- ・サービスとして提供していない内容の要求
- ・役職員個人への攻撃や過度な要求
- ・合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷

(3) その他ハラスメント行為

- ・プライバシー侵害行為
- ・セクシャルハラスメント等各種ハラスメント行為

3. カスタマーハラスメントへの基本姿勢

当社において、カスタマーハラスメントに該当すると想定される行為が行われた場合、以下の対応をさせていただきます。

- ・役職員の安全確保を最優先とし、組織として毅然な対応を行います
- ・解決が困難な場合、警察への通報や弁護士への相談等を含め、厳正に対応します。
- ・当社が真摯に対応してもなお悪質な行為が継続した時は、取引をお断りいたします。

これからもお客様の声を真摯に受け止めて業務改善に取り組み、ご満足いただける商品を提供してまいりますので、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。