

J R貨物 カスタマーハラスメントに対する方針

当社は、社員や職場環境を守り、鉄道を基軸とした総合物流企業グループとして最適なソリューションを提供し社会価値向上に貢献していくため、次のとおり、カスタマーハラスメント対策に関する方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、社員の就業環境が害されるもの

2. 該当する行為の例

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、差別的な言動、性的な言動）
- ・威圧的な言動
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・社員個人への攻撃、要求
- ・社員個人情報等のSNS・インターネット等への投稿
- ・正当な理由のない商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社で働く社員を守るため、カスタマーハラスメントと判断した場合には、毅然とした対応を行い、必要によりお客様対応を中止します。

さらに、悪質な行為と判断される場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

4. 当社における取り組み

当社では、本方針を社員に周知するとともに、必要に応じて、カスタマーハラスメント相談窓口社員への教育・研修や対応方法・手順の策定などを行います。

以 上