

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

SGホールディングスグループは2030年に向け、長期ビジョン「Grow the new Story. 新しい物流で、新しい社会を、共に育む。」を掲げております。この長期ビジョンを実現させるためには、従業員一人ひとりがその尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける環境づくりが不可欠です。これを受け当社では、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めました。健全な職場環境を確保しながら、今後もお客様および取引先の皆さまへ誠意を持って対応し、より良好な信頼関係の構築に努めてまいります。

## ■ カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発表している「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」に基づき、「お客様や取引先からの客観的に合理的で社会通念上相当の範囲を超えた手段・態様により、従業員の就業環境が害されること」をカスタマーハラスメントと定義します。

## ■ カスタマーハラスメントの対象となる行為

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

1. 顧客・取引先から当社従業員に対する身体的な攻撃
  - └ 暴力等
2. 顧客・取引先から当社または当社従業員に対する精神的な攻撃
  - └ 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等（SNS等を含む）
3. 顧客・取引先から当社または当社従業員に対する過剰または不合理な要求
  - └ 合理的理由のない謝罪の要求、当社従業員に対する解雇等社内処罰の要求、社会通念上相当を超える過剰なサービス提供の要求等
4. 顧客・取引先から当社従業員に対する合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
  - └ 合理的理由のない長時間の拘束（電話、居座りを含む）、合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
5. 顧客・取引先から当社従業員に対する継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
  - └ 同様の内容を繰り返し要求、要求が通らない場合、言葉尻を捉える（揚げ足をとる）行為等
6. 顧客・取引先から当社または当社従業員に対するその他ハラスメント行為
  - └ プライバシー侵害、セクシュアルハラスメント行為、その他当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した一切の行為

## ■ カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

1. カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先に努めます。
2. カスタマーハラスメント発生時、必要に応じて外部専門家とも連携し、適切に対応します。

3. カスタマーハラスメント発生時、カスタマーハラスメントに屈することなく、毅然と対応します。

## ■ お客様へのお願い

今後もお客さま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。万が一、お客さま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。