カスタマーハラスメント対応基本方針

はじめに
株式会社MOL ACE TRANSPORT(以下、当社)は、当社の取引先、当社の事業やサービス等をご利用される方、その他の当社の行う事業に関係を有する皆様(以下、お客様)と従業員の双方にとって安全で健全な労働環境の提供を重要視しています。昨今の社会において、カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)が大きな問題となっていることを受け、当社は、カスハラに対する基本方針を策定し、全従業員に周知徹底することを決定しました。

目的
この基本方針の目的は、カスハラの防止へ向けた対策を明確に示し、従業員が安心して働ける職場環境を整えることにあります。また、お客様にも適切な対応を行うことで、信頼関係を築くことを目指します。

基本方針
従業員の尊厳と安全を守ることを最優先とします。
カスハラを許容せず、カスハラが発生した場合には迅速かつ適切に対応します。
従業員に対するカスハラの防止および対策に関する教育を実施し、意識向上を図ります。
法令を遵守し、公正かつ適正な対応を行います。

カスハラの定義、カスハラ行為の例
カスハラとは、お客様からの不適切な言動や行為により、従業員が心理的・身体的に被害を受けることを指します。具体的には以下のような行為が該当します。
・暴言・脅迫
・身体的な暴力、器物損壊、その他粗暴な言動など
・不当な要求や脅迫的な行為
・業務に支障を及ぼす行為(長時間にわたるクレームや執拗な問い合わせ)
・業務スペースへの立ち入り
・従業員を欺く行為
・当社・従業員の信用を棄損させる行為(SNS 投稿等)
・セクシュアルハラスメント
・その他、従業員の働く環境を害する行為

カスハラへの対応(社内・社外)
社内対応
カスハラが発生した場合には、速やかに上司または当社相談窓口に報告される体制を整え、事実関係の確認等を行います。
被害を受けた従業員に対する支援体制を整え、心理的・身体的なケアを含めた適切な配慮を行います。
カスハラ発生の原因を分析し、再発防止策を講じます。
相談者および関係者のプライバシー保護のため、相談内容や個人情報は必要最小限の範囲でのみ取り扱い、適切な管理措置を講じます。
カスハラに関する相談を行ったこと、事実確認等の当社の対応に協力したこと、労働局に対して相談等を行ったことや調停の出頭の求めに応じたこと等を理由として、従業員に対して解雇その他不利益な取扱いは行いません。

社外対応
カスハラ行為を行ったお客様には、適切な対応を求め、必要に応じて警察や専門機関への相談を行います。
お客様との間でトラブルが発生した場合、冷静かつ公正に対応し、問題解決を図ります。
状況によっては、当社の事業やサービス等のご利用をお断りすることや、誓約書の提出を条件とするなど必要と認める措置をとることがあります。
カスハラ行為の中でも、犯罪に該当し得るものなど、特に悪質なものについては、より厳正に対処します。

当社の取り組み
定期的に、従業員に対して、この基本方針の周知・啓発を含め、カスハラの防止および対策に関する教育・研修を実施します。
ポスターや社内報、イントラネット等を通じてカスハラに対する従業員の意識向上を図るための啓発活動を行います。

関連法令の遵守
当社は、関連する法令やガイドラインを遵守し、カスハラ防止のための取り組みを徹底し従業員の権利を保護します。

見直しと改善
この基本方針は、定期的に見直し、必要に応じて改善を行います。カスハラに対する社会的な状況や法令の改正に対応し、常に最新の対策を講じることで、当社はすべての従業員が安心して働ける職場環境を提供することを約束します。

2026 年 11 月 13 日制定