

カスタマーハラスメントに対する当社の方針

はじめに

株式会社日成（以下「当社」といいます。）は、通関業務、輸出入業務、国際複合一貫輸送をはじめとする物流サービス、商流のご提案や不動産業務を通じて、お客様およびお取引先の皆様に安全・確実で質の高いサービスを提供することを使命としております。

当社は、企業理念に基づき法令を遵守するとともに、皆様からのご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、より良いサービスの提供に努めてまいります。同時に、こうしたサービスは、そこで働く一人ひとりの従業員によって支えられており、従業員が互いに尊重され、安全かつ健全な環境の中で安心して業務に従事できることが、皆様への安定的で質の高いサービス提供の基盤であると考えております。

一方で、一部の方による暴言や脅迫、不当・過剰な要求等の行為は、従業員の尊厳を傷つけ、その就業環境を害するとともに、健全な業務運営を妨げる「カスタマーハラスメント」に該当いたします。

当社は、お客様・お取引先の皆様からの正当なご意見・ご要望には誠実に対応する一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員を守るため、組織として毅然かつ断固たる姿勢で臨むことをここに表明いたします。

基本的な考え方

当社は、お客様・お取引先の皆様と従業員の双方が互いを尊重し合える健全な関係こそが、信頼に基づく長期的なパートナーシップの前提であると考えております。正当な指摘やご要望と、カスタマーハラスメントに該当する行為とを明確に区別し、前者には真摯に対応するとともに、後者に対しては従業員の安全と尊厳を最優先に対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様・お取引先その他の方からの言動のうち、要求の内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして不相当なものであると、これによって従業員の就業環境が害されるおそれのある行為を「カスタマーハラ

メント」と定義します。

カスタマーハラスメントに該当する行為（例示）

以下は該当する行為の例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 身体的または精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、恐喝、侮辱、暴言、誹謗中傷、名誉毀損等）
- ・ 威圧的・侮辱的な言動、執拗な言動の繰り返し、長時間の拘束や電話・面談等での不退去
- ・ 差別的な言動、性的な言動、その他ハラスメントに該当する言動
- ・ 従業員個人への攻撃、つきまとい、または担当者の交代等の不当な要求
- ・ 従業員のプライバシーや個人情報を侵害する行為、SNS・インターネット等での誹謗中傷の投稿・公開・拡散
- ・ 契約内容・業務範囲・料金を超えた過剰または不合理なサービスの提供や作業の要求
- ・ 合理的な理由のない値引き、金銭補償、謝罪、土下座等の強要
- ・ 正当な理由のない業務の妨害、事業所・施設内での迷惑行為や秩序を乱す行為

カスタマーハラスメントに対する当社の対応

当社は、従業員の安全と尊厳を守るため、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、サービスの提供および対応を一時中止または中断することがあります。

行為が特に悪質であると認められる場合、または改善が見込まれない場合には、契約・取引の停止もしくは解除等の措置を講じるほか、警察、弁護士その他の関係機関と連携のうえ、法的措置を含む厳正な対応を行います。

お客様・お取引先の皆様へのお願い

本方針は、皆様からの正当なご意見・ご要望を制限するものではありません。当社は、皆様からのお声を貴重なものとして受け止め、サービスの改善に努めてまいります。従業員が安心して業務に従事し、皆様に安全で質の高いサービスをお届けできるよう、本方針の趣旨についてご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

従業員に対する取り組み

当社は、従業員を守り、安心して働ける環境を整えるため、次の取り組みを推進します。

- ・ 本方針の社内外への明示と周知徹底
- ・ 従業員が安全・安心して働くことのできる職場環境づくり
- ・ カスタマーハラスメント事案への対応手順および体制の整備
- ・ 従業員からの相談・報告を受け付ける窓口の設置と、相談者が不利益な取扱いを受けない体制の構築
- ・ 従業員への教育・研修の実施および必要な支援（メンタルヘルスケアを含む）の提供

おわりに

当社は、お客様・お取引先の皆様との信頼関係を何よりも大切にしながら、従業員の安全と尊厳を守ることが、安定的かつ質の高いサービスの提供につながると確信しています。皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

2026 年 9 月 制定

株式会社日成

代表取締役社長 廣瀬 史雄