2026年10月1日

株式会社フジトランス コーポレーション

フジトランスグループ　カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 策定の目的

フジトランスグループは、「『和』の精神」という基本理念の下、お取引先からのご意見を真摯に受け止め、安全・安心な物流サービスの提供に努めております。

お客様との取引において、当社従業員の人格を否定する言動や、社会通念上許容される範囲を逸脱した要求（カスタマーハラスメント）は、従業員の心身の健康を害し、安全な業務遂行や健全な取引関係を損なうものと考えます。

当社は、従業員が安心して働ける安全な職場環境を守り、持続可能なサービスを提供し続けるため、カスタマーハラスメントに対して組織として、本方針に沿って毅然と対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」に基づき、フジトランスグループでは、主に以下の要素を全て満たす著しい迷惑行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

(1) 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者（以下、顧客等と云う）が行うクレームや言動であること

(2) 従業員が従事する業務の性質、その他の事情に照らして、社会通念上、許容される範囲を超えたものであること

(3) 従業員の就業環境が害されるものであること

3. カスタマーハラスメントに該当する行為（例）

(1) 身体的、精神的な攻撃

①暴行、傷害、備品等の損壊

②脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、威圧的な言動

③従業員に対する差別的な言動、性的な言動

(2) 過大又は不合理な要求

①不合理又は過剰なサービスの提供の要求

②正当な理由のない金銭補償の要求及び謝罪の要求、土下座の要求

(3) 時間的、場所的な拘束や執拗な行動

①不退、居座り、監禁等の拘束的な行動

②長時間にわたる電話や、過剰な繰り返しによる大量の問い合わせ等、継続的で、執拗な言動

③従業員個人への攻撃、要求、つきまとい、接触、待ち伏せ等

(4) プライバシーの侵害

①従業員の個人情報等の SNS／インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開等）

4. カスタマーハラスメントへの対応とその取り組み

(1)グループ内における体制整備

①カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法についての教育を実施します。

②従業員が安心して相談できるよう、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

③万が一、被害にあった従業員に対しては、心身のケアを最優先に行います。

④従業員自らがカスタマーハラスメントを行うことのないよう、啓発活動を促進します。

(2)事案が発生した場合の対応

①合理的な解決に向けて、理性的かつ誠実な話し合いに努めます。

②従業員個人に任せるのではなく、会社として組織的に対応します。

③より適切な対応のため、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、厳正に対処します。

④カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、サービスの提供や取引をお断りし、
または、中止させていただく場合がございます。

株式会社フジトランス コーポレーション

代表取締役会長 [signature]

代表取締役社長 [signature]