

カスタマーハラスメントに対する基本方針

F－L I N E株式会社は、「価値ある物流品質を、ずっと。」をコーポレートスローガンに掲げ、お取引先様と対等かつ健全なパートナーシップを築くことを目指しています。私たちは、サービスを担うすべての従業員の安全と心身の健康を守ることが、持続可能な物流サービスの提供に不可欠であると考えています。万が一、従業員への就業環境を害する不適切な言動（カスタマーハラスメント）があった場合は、組織として毅然とした対応を取ることを宣言します。

1. 対象となる行為（定義）

厚生労働省のガイドラインに基づき、お取引先様からの要求・言動のうち「業務の適正な範囲を超え、従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義し、以下の行為を対象とします。

1) 身体的・精神的な攻撃行為

暴行・傷害、大声や不適切な言葉づかいによる威嚇・罵声、人格否定。

2) 性的な言動（セクシャルハラスメント）

意に反する性的な言動、容姿やプライベートに関する不適切な質問、つきまとい。

3) 安全な運行および作業を脅かす不当な要求

法令（改善基準告示等）や安全ルールを逸脱する運行・作業の強要。

4) 契約範囲を超えた過度な要求

契約にない附帯作業の無償強要、不合理な手順・対応の要求。

5) 不当な時間拘束や対応の要求

不合理な荷待ち・待機時間に伴う一方的な叱責、過度な時間拘束、時間外の執拗な連絡。

6) 優越的地位を背景にした脅迫

「取引を打ち切る」といった、正当な理由のない不当な契約変更や不利益を迫る脅迫的言動。

2. カスタマーハラスメントへの対応方針

万が一、対象となる事象が発生した場合、当社は以下の通り組織的かつ厳正に対処いたします。

1) 組織体制による一元対応

現場の担当者個人に対応を委ねず、速やかに管理職および専門部署へ対応窓口を一本化します。事実関係の把握には、客観的な記録（通話録音やドライブレコーダー等）を活用します。

2) 事実確認と是正申し入れ

ハラスメント行為が確認された場合、お取引先様に対して速やかに事実確認を行い、書面等による条件の是正・改善の申し入れを行います。

3) 取引・契約の見直しおよび法的な措置

改善がみられない場合や悪質な行為が継続する場合は、該当業務の停止、または基本取引契約の解除等を含めた厳正な措置を講じます。また、悪質な事案（脅迫・暴行等）は、弁護士や警察等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め厳格に対処します。

3. お取引先様へのお願い

持続可能な物流の未来を創るためには、お取引先様との「相互尊重の精神」と「対等かつ健全な協働関係」が欠かせません。お取引先様におかれましても、本方針へのご理解と、健全な環境づくりへのご協力を賜りますようお願い申し上げます。