

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ヤマトホールディングス株式会社

2026年9月10日制定

1 はじめに

当社グループは、「持続可能な社会の実現に貢献する価値創造企業」を目指す姿として定め、「働く社員がいつまでも誇りと思える企業」、そして「社会から信頼される企業」であり続けるため、グループ企業理念をもとに、お客様の暮らしと地域社会を支えてまいりました。

当社グループは、「人」を会社の一番大切な財産と位置付けており、当社グループ最大の強みは、最前線で事業を支える社員等一人ひとりから成る「現場力」に他なりません。社員等が安心して能力を発揮できる就業環境は、当社グループの持続的な成長と企業価値向上の基盤です。

当社グループには、日々、お客様や取引先から多くの貴重なご意見・ご要望が寄せられており、これらはサービスや経営の改善・向上に不可欠な機会となっております。

しかしながら、一部に、社員等の人格を傷つけ、就業環境を害する言動が見られることもまた事実です。このような言動を放置することは、社員等を守る会社の責任を果たせないばかりか、ひいてはサービス品質の低下や企業価値の毀損を招きます。

そこで当社グループは、「ヤマトグループ人権方針」の考え方に立ち、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）および「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和8年厚生労働省告示第51号）を踏まえ、カスタマーハラスメントに対してはグループとして組織的かつ毅然と対応することとし、ここに本方針を定め、公表します。

なお、本方針は、ヤマトグループ共通の基本方針として定めるものであり、グループ各社においては、本方針に基づき、それぞれの事業の実情に応じた方針・体制を整備し、対応を進めてまいります。

※ 本方針において「社員等」とは、当社グループが雇用する従業員のほか、派遣、業務委託その他の契約形態を問わず、当社グループの業務に従事するすべての方をいい、ビジネスパートナー（集配委託先、輸送パートナー等）およびその就業者も含みます。

2 カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、前記労働施策総合推進法および令和8年厚生労働省告示第51号を踏まえ、次の①から③までの要素をすべて満たす言動をいいます。

- ① 顧客等の言動であること
- ② 当社グループの社員等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 当社グループの社員等の就業環境が害されるものであること

※ 「顧客等」には、お客様（今後当社グループのサービスをご利用になる可能性のある方を含みます）のほか、お取引先の担当者その他当社グループの事業に関係を有する方を含みます。

※ 対象となる言動には、店舗・営業所や集配先・訪問先・移動中など社員等が業務を遂行するあらゆる場所において対面で行われるもののほか、電話、メール、SNS等のインターネット上において行われるものを含みます。

※ お客様からの苦情のすべてがカスタマーハラスメントに当たるものではありません。客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われるご意見・ご要望等は正当な申入れであり、真摯にご対応いたします。また、障がいのある方が、不当な差別的取扱いをしないよう求めること、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明することも、カスタマーハラスメントには該当せず、当社グループは、障害者差別解消法に基づき、建設的対話を通じて合理的配慮の提供に努めます。

3 対象となる行為の例

カスタマーハラスメントに該当する行為の例は以下のとおりです（これらに限られるものではなく、個別の事案の状況等を踏まえて判断します）。

（1）要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・商品・サービスとは関係のない要求、性的な要求、社員等のプライバシーに関わる要求
- ・契約内容や各種約款等に基づくサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な、又は不可能な要求
- ・合理的な理由のない返金・値引き・金銭補償の要求や、不当な損害賠償の要求

(2) 要求の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・土下座の強要
- ・差別的な言動、性的な言動、社員等へのつきまとい
- ・大声・威嚇等の威圧的な言動
- ・継続的・執拗な言動（同様の要求・質問を執拗に繰り返す、執拗に電話やメール等を繰り返す等）
- ・長時間対応の強制（長時間にわたる居座りや電話、集配先・訪問先での執拗な引き留め等）
- ・盗撮・無断での撮影や録音、社員等の氏名・写真・動画・個人情報等のSNS等インターネット上への投稿又は投稿をほのめかす言動

4 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合、当社グループは、対応を社員等個人に委ねることなく、組織として以下のとおり対応します。

- ・社員等への理不尽な個人攻撃に対しては、会社として毅然とした態度で対応します。
- ・事実関係を正確に確認するため、通話や対面時のやり取りを録音・録画等により記録させていただく場合があります（取得した情報は、個人情報保護法令に従い適切に取り扱います）。
- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、お電話を終了させていただく、ご退去をお願いする等、対応をお断り・中断させていただきます。
- ・行為の内容や反復・継続の状況に応じて、ご提供サービスの見直しや一時停止など段階的な措置を講じるほか、契約内容や各種約款等に基づき、サービスのご提供をお断りさせていただく場合があります。社会を支えるインフラ企業としての、当社グループの責任を踏まえ、これらの措置は事案ごとに慎重に判断します。
- ・社員等への執拗な接触やつきまといなど、その安全や私生活の平穏を脅かす行為に対しては、その中止を求め、社員等の保護のために必要な措置を講じます。
- ・悪質な行為に対しては、警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、刑事・民事上の法的措置を含む厳正な対応を行います。

5 社内における取組み

当社グループは、グループ全体におけるガバナンスとコンプライアンス体制の一環として、カスタマーハラスメントから社員等を保護するための基盤を整備します。また、グループのサステナブル経営の推進体制のもと、本方針に基づく取組みの実施状況を継続的に確認し、改善します。

- ・本方針のグループ内外への周知・啓発およびコンプライアンス意識の醸成
- ・グループ共通のカスタマーハラスメント対応マニュアルの整備と、社員等への研修・教育の実施
- ・内部通報・相談窓口およびグループ統一の報告・相談体制の構築（相談したことを理由とする不利益な取扱いはい行いません）
- ・被害を受けた社員等への配慮（複数人での対応、担当者の交代、メンタルヘルスケア等）
- ・発生原因・背景の分析と、商品・サービス・接客の改善等による再発防止

6 社員等による他社へのハラスメントの防止

当社グループの社員等も、お取引先や関連事業者等に対して顧客等の立場に立つことがあります。当社グループは「ヤマトグループ企業理念」および「ヤマトグループ人権方針」に基づき、パートナーや取引先に対して常に対等かつ公正な立場で誠実に向き合い、社員等が他社の従業員等と接するにあたり、礼儀や節度をもって相手の人格と就業環境を尊重し、ハラスメントに該当する言動を行うことのないよう、教育・啓発に努めます。

7 ステークホルダーの皆様へのお願い

当社グループは、これからもお客様やパートナー、株主をはじめとするあらゆるステークホルダーの皆様との相互の信頼と尊重に基づく誠実なコミュニケーションを大切にし、持続可能な社会の発展と企業価値の向上に努めてまいります。本方針の趣旨とグループの取り組みについてご理解を賜り、温かいご支援とご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

以 上