

カスタマーハラスメントに対する基本方針

パルシステム・イーストは「パルシステムの物流を通して地域社会・組合員に貢献します」を経営理念とし、組合員や地域の皆様のご意見を受けとめ、生協と共にサービスの向上や業務改善に努め、「心豊かなくらしのために地域社会と組合員を笑顔で繋ぐ懸け橋になること」を目的に事業・活動を推進しています。

経営理念実現のためには、社員一人ひとりが安心していきいきと働ける職場づくりが不可欠であるため、この度、その一環として「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

組合員や地域の皆様等からのご意見やご要望の内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであり、これにより社員の就業環境が害されるものと定義します。

2. カスタマーハラスメントの対象となる主な行為

- (1) 身体的な攻撃・精神的な攻撃(脅迫、名誉棄損、暴言等)
- (2) 威圧的な言動、土下座の要求、継続的で執拗な言動
- (3) 拘束的な行動(不退去、長時間の電話、居座り、監禁)
- (4) 差別的な言動・性的な言動
- (5) 社員個人への攻撃・要求(SNS 等への投稿含む)
- (6) 正当な理由や妥当性のない金銭または商品交換の要求、謝罪の要求
- (7) 不合理または過剰なサービス提供等の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応について

(1) 組織外対応

- ① 社員を守るため、社員個人の対応とせず組織的に対応します。
- ② カスタマーハラスメントと当社において判断した際は、毅然とした態度で対応します。対応を打ち切り、以降のご利用及びご来訪等をお断りする場合があります。
- ③ 必要に応じて弁護士や警察等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対応します。

(2) 組織内対応

- ① カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施しています。
- ② カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築しています。
- ③ より適切な対応のために、警察、外部の専門家(弁護士など)と連携しています。

2025年9月制定
株式会社パルシステム・イースト
代表取締役社長 塚本 昭二