

レンゴーグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 9 月 29 日制定

レンゴーグループは、あらゆる包装ニーズに対して総合的なソリューションを提供し、世界の物流と人々の暮らしを支え、明るい未来を創ることを基本理念としています。そして「人本主義」を会社経営の柱に据え、人権の尊重を基本に、誰もが働きやすい職場環境の実現に努めています。

近年、顧客等からの著しい迷惑行為や過度な要求等、いわゆるカスタマーハラスメントが社会的な課題となっています。こうした行為は、従業員の尊厳を傷つけ、心身の健康や就業環境に悪影響を及ぼすおそれがあります。

従業員の尊厳を守り、安心して業務に取り組める環境を確保することは企業の重要な責務であるとの考えのもと、「レンゴーグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、「お客さまの要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上許容される範囲を超えており、当社グループおよび委託先の従業員の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

（該当する例）

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な行動
- ・差別的、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃・要求
- ・SNS／インターネットでの誹謗中傷
- ・その他のハラスメント行為

上記については、代表的な例であり、これらに限られるものではありません。

2. カスタマーハラスメントへの対応

当社グループは、該当する行為であると確認された場合には、組織として毅然とした対応を行います。カスタマーハラスメントが継続する場合や、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応いたします。

3. カスタマーハラスメントへの取り組み

当社は、本方針によりカスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確化するとともに、以下の取り組みを推進します。

- ・方針の周知・啓発
- ・相談体制の整備
- ・教育・研修の実施

4. 当社グループ従業員の行動について

当社グループは、ステークホルダーの皆さまと良好な関係を築くため、従業員に対しても適切なコミュニケーションと誠実な対応を徹底しております。万一、当社グループ従業員の言動によりご不快な思いをおかけした場合は、速やかに事実確認を行い、必要な対応を実施いたします。

また、従業員が不適切な言動を行わないよう、継続的な教育・研修を行っています。

以上