

マルエーフェリー カスタマーハラスメント対応方針

1. はじめに

私たちマルエーフェリーは、安全で安心な海上輸送サービスの提供を目指し、当社で働く陸上および海上の従業員（船員を含みます。以下「従業員」といいます。）、お客様、そして関係者の皆様が互いに尊重され、快適な利用環境を確保するため「カスタマーハラスメント対応方針」を策定しております。

2. 基本方針

私たちマルエーフェリーは、全てのお客様が快適にご利用いただけるサービスを提供することを心掛けております。当社が提供する商品・サービスについてお客様からの貴重なご意見やご指摘を誠実に受け止め、今後のサービス向上に活かしてまいります。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、従業員の就業環境を害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応いたします。

3. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」の定義をもとに、当社ではカスタマーハラスメントを「お客様または第三者（取引先様等を含む）からの要求・言動のうち、当該要求・言動の内容または態様が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業環境が害されること」と定義し対応いたします。

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

4. 当社として許容し難い行為例

行為類型	具体例
身体的、精神的な攻撃	・ 腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為 ・ セクシュアルハラスメントに該当する言動 ・ 侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為
威圧的、脅迫的な言動	・ 恫喝、罵声、暴言、大声による威嚇、土下座の要求等の言動 ・ マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し
プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動	・ 従業員のプライバシーを侵害する行為 ・ 従業員が制止したにもかかわらず撮影、録画、録音する行為 ・ SNS 等への会社や従業員の信用を毀損させる内容の投稿
継続的、執拗な言動	・ 要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 ・ 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
拘束的な言動	・ 電話や対面（窓口や船内を含む）での長時間の拘束 ・ 施設からの不退去や不当な居座り
正当な理由のない要求	・ 正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求 ・ 正当な理由のない謝罪の要求 ・ 正当な理由なくお客さまの自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為 ・ 天候不良等（不可抗力）による欠航・遅延に対する、運送約款の範囲を超えた経済的補償（宿泊費、代替交通費等の過剰請求）の強要 ・ 取引に際し、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為
その他の不適切な言動	・ 従業員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

カスタマーハラスメントの主な例は以上のとおりですが、これらに限りません。

5. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントに該当する行為と判断した場合、毅然とした態度で注意・警告を行い、対応の打ち切りや乗船のお断り、船長判断による下船措置を求めることがあります。これらの対応は、当社の運送約款および関係法令、船内規則に基づき安全運航を確保するために実施いたします。
- (2) ご乗船、サービスのご利用をお断りすることや、誓約書の提出を条件とするなど必要と認める措置をとることがあります。
- (3) さらに悪質と判断される行為に対しては、警察や海上保安部、弁護士への相談等、法的措置も含め厳正に対処します。

6. 社内の取り組み

本方針により企業の姿勢を明確化し、当社で働く従業員への周知と啓発を図るとともに、カスタマーハラスメントに対する対応方法や手順を策定します。あわせて、従業員を対象とした教育・研修を実施し、安心して相談や報告ができる社内体制の整備を進めてまいります。