カスタマーハラスメント防止に向けた取組について

第一中央汽船株式会社（以下、「当社」といいます。）は、「顧客のニーズを追求した付加価値の高いサービスを提供し、顧客とともに発展する」という企業理念のもと、安全かつ高品質な海上輸送サービスの提供に努めています。
また、お客様をはじめとする取引先の皆様との信頼関係を大切にし、ご意見やご要望を真摯に受け止め、サービスの改善と品質の向上に取り組んでいます。
近年、社会全体においてカスタマーハラスメントが社会的な課題として認識されるようになっています。当社においても、お客様との良好な関係を維持しながら、従業員が安心して働ける職場環境を確保することが、質の高いサービスを継続的に提供するために重要であると考えています。
当社では、社内規程等に基づき、カスタマーハラスメントの防止および適切な対応に取り組んでおります。このたび、その取組について、お客様をはじめとする皆様にもご理解いただくため、当社の考え方および対応について公表いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを、顧客、取引先その他当社の事業に関係する方による言動であって、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものと定義しています。
なお、お客様や取引先の皆様からの正当なご要望、ご意見又は苦情のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。相手方の言動の内容、態様、頻度、継続性、業務の性質及びそれに至った経緯等を踏まえ、個別の事案ごとに適切に判断します。

2. 対象となる行為

社会通念上許容される範囲を超える言動の例として、次のような行為を想定しています。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な言動、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人に対する攻撃又は要求

3. 当社の対応

当社は、お客様との良好な信頼関係を大切にしながらも、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対応し、従業員の安全及び就業環境の確保に努めます。
事案の内容に応じて、複数名での対応、担当者の変更、やり取りの記録、対応方法の見直し又は対応の終了、相手方企業への申入れその他必要な措置を講じます。
また、暴行、脅迫その他従業員又は周囲の安全に関わる行為が認められる場合には、対応を中止し、警察への通報、弁護士への相談その他必要な措置を講じる場合があります。

4. 当社の取組

当社では、カスタマーハラスメントの防止および適切な対応のため、次の取組を実施しています。

- ハラスメント防止規程等の整備
- ハラスメントに関する相談窓口の設置
- 従業員への啓発の実施
- 発生時の組織的な対応および被害を受けた従業員への支援
- 必要に応じた再発防止策の検討・実施

また、当社では、お客様や取引先の皆様に対して誠実かつ適切な対応を行うことを従業員に求めています。当社の従業員自身も、取引先その他の関係者に対し、社会通念上許容される範囲を超える要求や暴言、威圧的な言動その他のカスタマーハラスメントを行うことのないよう、周知を実施しています。
当社は、今後もお客様をはじめとする取引先の皆様との信頼関係を大切にし、相互に尊重し合える良好な関係の構築に努めるとともに、従業員が安心して働ける職場環境の維持・向上に取り組んでまいります。