

商船三井さんふらわあグループ カスタマーハラスメント対応方針

(2025年4月1日策定)

1. はじめに

私たち商船三井さんふらわあグループは、個人・法人のすべてのお客様に安全・安心・快適で信頼できる商品・サービスを提供するため、日々業務に取り組んでおります。

そのためには、当社グループで働く役職員一人ひとりとお客様の人権が互いに尊重され、役職員が安心して働く環境を整えることが大切であると考えております。

このような考え方のもと、残念ながら一部のお客様等による当社グループや役職員に対する悪質な迷惑行為（カスタマーハラスメント）が発生している実情を踏まえ、「商船三井さんふらわあグループ カスタマーハラスメント対応方針」を策定しています。

なお、このカスタマーハラスメント対応方針は、ハラスメント行為に関する社会的な状況や法令等の改正に対応して隨時見直します。

2. 基本方針

私たち商船三井さんふらわあグループは、人々や地域とのつながりを大切にし、お客様の視点に立ち、お客様の期待を上回るサービスを提供することを経営理念の一つに掲げています。そのため、当社グループが提供する商品・サービスについてお客様等からいただいた正当なご意見・ご指摘は真摯に受け止め、改善に向けた努力を継続してまいります。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、役職員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然として、公正・適正かつ組織的に対応します。

3. 対象となる行為

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、当社グループではカスタマーハラスメントを「お客様等(註)による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）により、役員・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。

(註)当社グループのサービスをご利用中またはご利用を検討中の個人・法人のお客様をはじめ、当社グループとお取引や関係のある、すべての個人・法人・団体等を含みます。

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>

お客様等による言動がカスタマーハラスメントに該当するかどうかは、主に次の3点から判断いたします。

(1)要求内容に妥当性があるか

(2)要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

(3) その他の、他のお客様等の利用環境や当社グループ役職員の就業環境を害する行為か
(意図的でない、悪意がない場合も含む)

カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限りません。

(1) 「要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・当社グループの提供する商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・要求の内容が当社グループの提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

(2) 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上、不相当な言動」の例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（暴言、大声、脅迫、詰問、誹謗中傷、侮辱、名誉棄損）
- ・土下座などの過度な謝罪要求
- ・拘束的な行動（収束不能な質問やクレーム、不退去、居座り、監禁）
- ・継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動
- ・言葉尻を捉える、揚げ足をとる言動
- ・威圧的な言動（法的な措置、SNS・マスコミ・関係機関への暴露をほのめかす言動）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動、セクシャルハラスメント（盗撮、わいせつ行為、つきまといなど）
- ・役職員個人への攻撃、要求
- ・合理的な理由のない、または優位な立場を理由・背景とした、特別扱い・アップグレード・取消料免除の要求、金銭や物品による補償の要求、予約・手配の要求、謝罪の要求
- ・役職員に関する解任・解雇等の社内処罰の要求
- ・虚偽の申告による船室・船枠の確保や割引の要求、補償の要求、その他、役職員その他関係者を欺く行為

(3) お客様等によるその他の迷惑行為・ハラスメント行為の例

- ・一般サービス提供に支障をきたす過剰な問い合わせ、個人相談の強要やサービス要求
- ・運航またはサービス業務に支障を及ぼす行為、安全を阻害する行為（不退去、30分を超える長時間拘束、長時間の電話、何度も同じ説明をさせる、複数回のクレームなど）
- ・当社グループが事前承諾していない介助や当社グループが対応可能な範囲を超えた介助の強要
- ・身体障がい、常時対応が必要な慢性疾患やアレルギーなど健康情報未申告で、乗下船時や船上での対応を強要する行為
- ・当社グループ施設および業務スペースへの許可のない立ち入りや撮影
- ・当社グループ・役職員の信用を棄損させる行為（SNSやインターネット上の誹謗中傷など）
- ・役職員・他の船客のプライバシーを侵害する行為、許可のない撮影

- ・承諾済の契約などに明記されるサービス内容に対する変更の強要
- ・天候に起因するトラブルに対する過剰な補償要求
- ・船客の立場を利用した利己的なサービス提案や売り込み行為
- ・船内の治安やサービス環境・雰囲気を悪化させる言動
- ・飲酒による迷惑行為、役職員に対する飲酒強要
- ・運送約款、社内および船内の規定等や諸法令等に則った判断に対する受容拒否
- ・従業員の個人指名、性別の指定によるサービスの強要
- ・船内の備品・設備の設置強要
- ・ターミナル施設、他の交通機関、宅配便等の、当社グループの管理外である商品・サービスに対する補償強要

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と当社グループが判断した場合、お客様等に対し、かかる行為を直ちに止め、適切に対応するよう、注意・警告いたします。

また、状況により、以下の対応を行うことがあります。

- ・お客様等に対する商品・サービスの提供や対応の中止
- ・誓約書の提出その他一定の条件付きでのご利用許可
- ・今後的一切のご利用の拒否
- ・警察等しかるべき機関への通報
- ・民事訴訟を含む法的措置
- ・刑事告訴

5. カスタマーハラスメントに関する当社グループの体制整備

当社グループ各社においては、本方針を役職員が正しく理解して適切に運用するよう、以下の取り組みを通じた体制整備を行います。

- ・本方針による企業姿勢の明確化、当社グループで働く役職員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・当社グループで働く役職員への教育・研修の実施
- ・当社グループで働く役職員のための相談・報告体制の整備

以上

別紙【カスタマーハラスメント行為例】

暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など

- ・大声、言葉使いが荒い話し方、「バカ野郎」などの発言
- ・「〇〇の癖に（性別・職位等を指して）」「男性の上司を出せ」などの差別的な発言
- ・容姿を揶揄、社員の能力を否定する侮辱的な発言

脅威を感じさせる言動

- ・「殴られたいか？」「殺すぞ」「ネットに書き込むぞ」などの脅迫的な発言
- ・反社会的な勢力との関係をほのめかす発言

過剰な要求

- ・運送約款に基づかない多額の交通費や慰謝料などの特別対応の要求
- ・「家まで謝りに来い」「土下座しろ」「すぐに返事をしろ」などの実現不可能な要求

暴行

- ・社員を殴る、腕を掴んで連れまわす等の暴力行為
- ・身体を押す、肩を掴む、手をはたく、物を投げるなど、社員が危険を感じる行為

業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレームなど）

- ・居座り、長時間の電話、正当な理由がない社員の長時間拘束
- ・常習的な同じまたは類似したクレームの繰り返し（同一部署・複数部署）
- ・話のすり替え、揚げ足取りや執拗な攻め立てによる社員の長時間拘束
- ・Wi-Fi の無制限提供等、技術的に不可能なサービス提供の要求
- ・案内されたタクシー乗り場にタクシーがいない等、当社サービスと直接関連しない問題への対応要求

業務スペースへの立ち入り

- ・事務所内への押し入り・居座り

社員を欺く行為 ※明らかに事実と異なる言動をするなど

- ・車両の破損に関する虚偽申告（元からあった傷を今回の乗船によるものと主張するなど、明らかに事実と異なる申告）
- ・後日のキャンセルを前提とした、実現不可能な数日間に渡る同じ出航・到着地の重複予約