カスタマーハラスメント対応基本方針

制定日：令和８年 10 月１日

1．はじめに

海清水産株式会社（以下「当社」といいます。）は、お客様、取引先、利用者その他当社の事業に関わる皆様と従業員の双方にとって、安全で健全な環境を確保することを重要と考えています。

当社は、皆様から寄せられるご意見・ご要望・ご指摘に真摯に耳を傾け、サービス及び業務の改善に努めます。一方で、要求の内容又はその実現のための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害する言動については、カスタマーハラスメントとして組織的かつ適切に対応します。

従業員の人権と尊厳を守りながら、皆様との相互の信頼と尊重に基づく良好な関係を築くため、本基本方針を定めます。

2．基本方針

当社は、カスタマーハラスメントに対し、次の方針に基づいて対応します。

① 従業員の保護

従業員の人権、尊厳及び心身の安全を守ることを重視し、従業員一人に対応を抱え込ませません。

② カスタマーハラスメントを許容しない姿勢

カスタマーハラスメントに該当すると判断した行為については、組織として毅然と対応します。

③ 教育・研修の実施

従業員に対し、カスタマーハラスメントへの適切な対応方法、報告手順等について必要な教育・研修を実施します。

④ 適正な対処

事実関係を確認した上で、行為の内容・程度に応じて適切に対応します。悪質な行為、犯罪に該当し得る行為又は話し合いによる解決が困難な場合には、対応を中止し、必要に応じて警察、弁護士その他の専門機関に相談の上、厳正に対処します。

3．カスタマーハラスメントの定義

この方針におけるカスタマーハラスメントとは、お客様、取引先、利用者その他当社の事業に関わる者からのクレーム・要求・言動のうち、その要求内容に妥当性を欠くもの、又は要求内容に妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものをいいます。

以下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。個別の事情を踏まえて総合的に判断します。

① 暴力・威嚇等

・暴行、傷害、物を投げる・叩く等の行為、威嚇、脅迫、暴言、大声、侮辱、人格を否定する発言等

② 過剰又は不当な要求

・契約・サービスの範囲を著しく超える要求、合理的理由のない金銭・値引き・補償・交換等の要求、土下座その他の屈辱的な謝罪の要求等

③ 拘束的な行為・業務妨害

・長時間の電話や面談、居座り、同一内容の執拗な繰り返し、退去を妨げる行為、通常の業務遂行に支障を生じさせる行為等

④ 個人への攻撃・プライバシー侵害

・従業員個人に対する誹謗中傷、差別的・性的な言動、個人情報の要求、私生活への干渉、待ち伏せ、つきまとい、私用の連絡先への連絡等

⑤ インターネット・SNS 等による行為

・従業員の氏名・写真・個人情報等の無断掲載、虚偽情報又は誹謗中傷の投稿・拡散等

⑥ その他

・従業員又は他のお客様等の安全を脅かす行為、当社の施設・設備を損壊する行為、その他社会通念上不相当と認められる言動等

4. カスタマーハラスメントへの対応

【社内における対応】

① 組織的な対応

・従業員一人に対応を任せず、上司、相談窓口担当者等が連携して対応します。

② 報告・相談体制の整備

・カスタマーハラスメントが発生した場合又はそのおそれがある場合、従業員が速やかに上司又は相談窓口担当者へ報告・相談できる体制を整備します。

③ 事実関係の確認

・関係者への聞き取り、記録その他必要な方法により、迅速かつ適切に事実関係を確認します。

④ 従業員への配慮・ケア

・被害を受けた従業員の安全確保を優先し、必要に応じて業務上の配慮、相談対応、医療機関・外部相談機関の案内その他の支援を行います。

⑤ 再発防止

・発生した事案を必要な範囲で検証し、対応方法や社内体制の改善、教育・研修等の再発防止策につなげます。

【社外に対する対応】

① 冷静かつ適切な対応

・正当なご意見・ご要望には真摯に対応しつつ、事実関係を確認し、公平かつ冷静な問題解決を図ります。

② 行為の中止・是正の要求

・カスタマーハラスメントに該当する言動が確認された場合には、行為者に対して当該行為の中止又は是正を求めます。

③ 対応・サービス等の制限

・行為の内容・程度に応じ、電話・面談等の対応の終了、対応者の変更、施設への立入りの制限、商品・サービスの提供停止、取引又は契約の解除その他必要な措置を講じることがあります。

④ 外部機関との連携

・悪質な行為、生命・身体への危険がある行為、犯罪に該当し得る行為等については、警察、弁護士その他の専門機関と連携して対応します。

5. 従業員へのお願い

従業員は、自らがお客様等に対して不適切な言動を行うことのないよう、相手の立場を尊重し、誠実かつ節度ある対応を心掛けます。また、カスタマーハラスメントを受けた場合又はそのおそれを感じた場合には、一人で抱え込まず、速やかに上司又は相談窓口担当者へ報告・相談してください。

6. 継続的な取組み

当社は、カスタマーハラスメントへの対応力を高めるため、必要な教育・研修を継続して実施します。また、法令、行政指針、社会情勢及び事業環境の変化等を踏まえ、この基本方針、社内規程、対応マニュアル及び相談体制を必要に応じて見直します。

7. 公表・周知

この方針は、ホームページへの掲載および社内イントラネットへの掲載の方法により、社内外に周知します。

海清水産株式会社

代表取締役　松井大輔