

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当法人では、海上安全、人材派遣などの業務を遂行することにより、幅広く社会に貢献できるよう日々取り組んでいます。そのなかで関係する皆様からのご意見、ご要望などに対して真摯に対応させていただいております。同時に、職員一人ひとりが安心して働ける職場環境を整えるため、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。

□カスタマーハラスメントとなる行為の定義

・お客様からのクレーム・言動の要求のうち、それらの内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの。

□対象となる行為

- ・暴力、暴言（脅迫、侮辱、差別、性的な言動）
- ・継続的、執拗な言動
- ・過剰又は不合理な要求
- ・合理的な範囲を超える時間的、場所的拘束
- ・その他、当法人が「カスタマーハラスメント行為」に該当すると判断した要求

□カスタマーハラスメントへの対応

・お客様の行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、毅然とした態度で臨み、問題点を指摘し注意させていただきます。状況によっては、取引の制限や中止を検討する場合があります。悪質性が高いと判断した場合には、弁護士との協議の上関係機関への通報などを行うことがあります。

□カスタマーハラスメントに関する当法人の取り組み

- ・職員からの相談窓口の設置及び職員に対する周知・研修
- ・事案発生時には迅速かつ適切な判断・対応ができるように内部サポート体制の構築

※本方針内の「職員」は、正職員、準職員、契約・嘱託職員、当法人からの派遣職員を総称して指す。

2026 年 10 月 1 日制定
一般社団法人海上安全ネット
代表理事 砂見 真紀