

2025年5月12日
阪九フェリー株式会社

「阪九フェリーカスタマーハラスメント対応方針」策定について

阪九フェリー株式会社は、すべてのお客様に安全・安心・快適で信頼できる、サービスを提供するため、業務に取り組んでおります。

そのためには、阪九フェリーで働く社員一人ひとりとお客様の人権が互いに尊重され、社員が安心して働ける環境を整えることが大切であると考えております。

しかし、一部のお客様等による阪九フェリー社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、阪九フェリー株式会社では2025年5月12日付けで、カスタマーハラスメント対応方針を策定いたしましたのでお知らせします。

方針内容については以下をご覧ください

阪九フェリーカスタマーハラスメントに対する方針

はじめに

私たち阪九フェリーは安全で安心な海上輸送を目指し、全ての社員・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為「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しております

基本方針

私たち阪九フェリーでは、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。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、社員の就業環境を害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応をいたします。

阪九フェリーの考えるカスタマーハラスメントの定義

顧客または第三者（取引先等を含む）から

- (1) 優越的な立場を利用した言動である
 - (2) 不法行為に該当する行為、およびこれらにつながりかねない行為（不当行為）、または義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為（不当要求）である
 - (3) 社員の就業環境が害される
- 以上を満たす行為をカスタマーハラスメントと判断いたします。

判断基準となる行為事例

- ・ 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ・ 脅威を感じさせる言動
- ・ 過剰な要求
- ・ 暴行 器物損壊、その他粗暴な言動など
- ・ 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）
- ・ 業務スペースへの立ち入り
- ・ 社員を欺く行為
- ・ 会社・社員の信用を棄損させる行為
- ・ セクシャルハラスメント、盗撮、わいせつ行為、つきまとい 卑猥な言動

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

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」は[こちら](#)からご覧ください。

カスタマーハラスメントへの対応

(1) 社外への対応

- ・ サービス提供の中止

お客様の言動が、カスハラに該当すると判断した場合には、毅然とした態度で対応するとともに、必要に応じてサービスの提供を中止します。

- ・ ご乗船、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。

- ・ 法的措置の検討

悪質な言動に該当する場合は、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。

(2) 社内での対応

- ・ カスタマーハラスメントから従業員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に会社として適切な判断や対応ができる体制を構築します。

- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法や手順を定め、従業員に必要な教育を行います。

- ・ 従業員の心身の健康に配慮し、カスタマーハラスメントを受けた従業員へのケア体制や、弁護士に相談できる仕組みを整備します。

- ・ 自らが取引先さま等に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員に啓発を行います。