

カスタマーハラスメント 基本方針

制定日：2026年10月1日

基本方針

沖縄マリンサービス株式会社は、「社業の公共性に徹する」という信条のもと、沖縄の暮らしと産業を支え、安全・安心な事業活動に努めます。お客さまのご意見には真摯に対応しますが、「暴言」や「暴行」、過度な要求などのカスタマーハラスメントは社員を傷つける行為と捉え、社員の安全と尊厳を守るため毅然と行動します。

社内対応

- カスタマーハラスメントへの適切な対応ができるよう、対応方法や手順など必要な知識について、社員へ必要な教育を行います。
- 悪質な迷惑行為を含むカスタマーハラスメントから社員を守るため、発生時に迅速かつ適切な判断、対応を行います。
- より適切な対応の為、警察や弁護士など外部専門家と連携しています。
- 社員の心身の健康にも配慮し、アフターケアの体制も整備しています。

社外対応

- カスタマーハラスメントに対しては、毅然と対応し、注意・警告をさせていただきます。
- 状況によっては警察に通報するなど、しかるべき対応をとらせていただきます。
- 商品・サービスの提供や取引の中断、契約更新・見直しの条件化など、必要と認める措置をとることがあります。

お客さまへのお願い

私たちは、全てのお客さまに「安全」、「安心」なサービスをご提供できるよう、一丸となって取り組んでまいります。法令順守のもと、カスタマーハラスメントへの取り組みを推進してまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

定義

カスタマーハラスメントとは、職場において行われる顧客等（取引先の従業員等を含む。）の言動であって、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されるものをいう。

顧客等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、また、障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たらない。

カスタマーハラスメントの内容

- 暴言・大声・侮辱・差別・誹謗中傷・人格否定等
- 脅威を感じさせる言動(恫喝、罵声、土下座の要求等)
- 過剰な要求
- 暴行(殴る、蹴る、たたく、物を投げつける等)
- 業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回に亘る同一クレーム等）
- 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（SNS投稿等）
- セクシャルハラスメント