カスタマーハラスメントに対する行動指針

富士五湖汽船株式会社は、お客様やお取引先等からお寄せいただくご意見、ご要望、クレーム等を経営上の重要な情報と捉えており、当社の商品やサービスの質を向上させ、より多くのお客様にご満足いただけるよう、誠実に対応しております。
しかしながら、お客様やお取引先等からのご意見、ご要望、クレーム等が「カスタマーハラスメント」に該当する場合には、従業員の尊厳が傷つけられ、就業環境の悪化により従業員の心身が悪影響を受けるとともに、当社の事業運営が阻害され、他のお客様にご迷惑をおかけする可能性がございます。

そこで当社は、お客様やお取引先等に対し誠意をもって対応しつつも、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対応し、従業員の尊厳と就業環境が害されることを防ぐため、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する行動指針を策定いたしました。

記

1.カスタマーハラスメントの対象行為
当社は、カスタマーハラスメントを「お客様やお取引先等（以下「お客様等」といいます）からのご意見やご要望、クレーム等（以下「要望等」といいます）のうち、内容が妥当性を欠くものや、要望等を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、当該手段・態様によって当社従業員（業務委託先を含む、以下「従業員」といいます）の尊厳と就業環境が害されるもの」と定義します。
具体的には、以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当すると想定しておりますが、対象をこれらに限るものではありません。

(1) 要望等の内容が妥当性を欠くもの
① 当社の提供する商品・サービスに瑕疵、過失が認められないもの
② 要望等の内容が、当社の提供する商品・サービスと無関係であるもの

(2) 要望等を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であるもの
① 身体的な攻撃、暴力（暴行、傷害）
② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、侮辱、暴言、威圧的・差別的な言動）
③ 過剰な要求（土下座・過剰な謝罪の要求、過剰なサービス・補償の要求）
④ 継続的または執拗な要求（同内容、類似内容での複数回の要求、問合せ）
⑤ 不合理な時間的・物理的拘束（長時間の対応・通話要求、不退去、訪問の要求）

⑥ 従業員に対する解雇等の処罰の要求

(3) お客様等によるその他のハラスメント行為

① 従業員に対するプライバシー侵害

② 従業員へのセクハラ行為（つきまとい、身体への接触、性的な言動）

③ 当社または従業員に対する誹謗中傷（ＳＮＳ投稿、ＷＥＢ上への公開）

④ 当社の管理する建物や備品等の故意による破損、損壊

⑤ その他、従業員保護の観点から悪質性が高いと当社が判断する行為

2.カスタマーハラスメントへの対応

当社は、従業員の尊厳や就業環境が害されることを防ぐため、カスタマーハラスメントに該当する要望等については対応をお断りいたします。

また、悪質なカスタマーハラスメントに対しては、速やかに警察、弁護士等の外部機関へ相談の上、厳正に対処いたします。

3.カスタマーハラスメント防止に向けた社内の取り組み

社外、従業員への企業姿勢周知の実施

2026 年 10 月

富士五湖汽船株式会社