

はじめに

私たちは、海運事業をはじめとする様々な事業領域において、商品とサービスを絶えず輸送し続けることで、社員・お客様・社会の発展と成長を支えながら物流を変革することを経営ビジョンとして掲げています。同時に、当社で働く全ての従業員が、安全かつ安心して業務に取り組める環境を整備することも、企業の重要な責務であると考えております。社員・お客様の人権が互いに尊重し合い、安心して快適な利用環境を維持・向上していくため、当社では「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定します。

Maersk カスタマーハラスメントに対する方針

当社では、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」および東京都の「カスタマーハラスメント対策の推進に関する条例」に則り、「従業員などに対するお客さま又は第三者（取引先などを含む）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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、従業員などの就業環境が害されるもの」を「カスタマーハラスメント」と定義いたします。

当社は、お客さまから頂戴する貴重なご意見やご要望につきましては真摯に受け止め、お客さまにご満足いただけるサービス・商品の提供に取り組んで参ります。他方で、カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、組織的に毅然とした対応を行います。また違法性のある迷惑行為には適切に対応するため、警察及び弁護士と連携し厳正に対処します。

【対象となる行為例】

- 身体的な攻撃
- 土下座の要求
- 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
- 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
- 従業員を欺く行為
- 従業員に対する SNS やインターネット上の誹謗中傷及び従業員のプライバシーを侵害する行為
- 会社・社員の信用を棄損させる行為
- 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシャルハラスメント

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

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、おやめいただくよう注意させていただきます。それでもなお問題の言動が継続する場合は、条例及び会社規則に則り、お客様への対応を中止する場合がございます。なお、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察及び弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

当社におけるカスタマーハラスメントに対する取り組み

当社は、本方針によりカスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築します。

- 従業員のための相談対応体制及び外部関係機関（弁護士、警察等）との連携体制の整備
- カスタマーハラスメントへの対応方法・手順をまとめた対応マニュアルの整備
- カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法についての従業員への研修の実施
- カスタマーハラスメント発生時の従業員の心身のケアおよび再発防止のための取り組み

Background

Our management vision is to transform logistics while supporting the development and growth of our employees, customers, and society through the continuous transportation of goods and services in our various business areas, including our core maritime shipping business. At the same time, we consider it our vital duty to provide a safe and secure work environment for everyone at our company. To ensure mutual respect for the human rights of our employees and customers and to maintain and enhance a safe and comfortable environment for all, we are formulating a "Policy Against Customer Harassment."

Maersk Policy on Customer Harassment

With reference to the "Corporate Manual on Customer Harassment Countermeasures" published by the Ministry of Health, Labor and Welfare of Japan, "customer harassment" is defined as "any complaint or action by a customer against an employee or other person that is socially unacceptable in terms of the means or manner of achieving the request in light of the reasonableness of the content of the request and the manner in which it is achieved, and that harms the working environment of the employee or other person. "Customer harassment" is defined as any form of harassment that is detrimental to the working environment of employees, etc., considering the appropriateness of the content of the claim or behavior demanded.

We take the valuable opinions and request we receive from our customers very seriously and are committed to providing services and products that satisfy our customers. On the other hand, we will systematically and resolutely respond to any behavior that we deem to be customer harassment. In addition, we will cooperate with the police and attorneys to deal with illegal and disturbing activities in a strict and appropriate manner.

[Examples of Applicable Behavior]

- Physical violence
- Demands for kneeling apology
- Verbal abuse, yelling, insults, discriminatory remarks, defamation, etc.
- Threatening or intimidating behavior.
- Excessive demands.
- property damage, or other aggressive behavior.
- Actions that disrupt business operations (prolonged detention, multiple complaints, etc.).
- Unauthorized access to workspaces.

- Deceptive behavior towards employees.
- Slander against employees on social networking services or the Internet, and acts that infringe on employees' privacy.
- Actions that damage the company's or employees' credibility.
- Acts of voyeurism, stalking, indecent behavior, obscene remarks, or sexual harassment

The definition and examples of customer harassment mentioned above are based on the "Customer Harassment Countermeasures Company Manual" issued by the Ministry of Health, Labour and Welfare. The examples provided are illustrative, and customer harassment is not limited to these examples.

Please refer to the Ministry of Health, Labour and Welfare's website or search for the "[Customer Harassment Countermeasures Company Manual](#)"

Customer Harassment Handling

We clearly but politely ask the individual to refrain from the problematic behavior once it has been recognized as customer harassment. If the problematic behavior unfortunately continues, we may suspend our services to the customer in accordance with applicable regulations and our company rules. Furthermore, for malicious behavior and criminal acts, we will consult with the appropriate authorities such as the police or lawyers and take strict measures.

Initiatives to Prevent Customer Harassment

Maersk Japan will clarify its corporate stance on customer harassment through this policy and establish the following system

- Establishment of a consultation response system for employees, etc. and a system for cooperation with relevant external organizations (lawyers, police, etc.)
- Establishment of methods and procedures for dealing with customer harassment and preparation of response manuals
- Provide training for employees and others in knowledge of customer harassment and how to deal with it.
- Provide mental and physical care for employees and others in the event of customer harassment and take measures to prevent recurrence.