

株式会社ゆりかもめ社員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

カスタマー・ハラスメントは、その対象となった人の人格や尊厳を侵害する等就業環境を害するものであり、何人も、あらゆる場において、行ってはならないものです。また、その防止に当たっては、互いが対等の立場において、尊重し合うことが重要です。

当社のお客様等による意見や要望は、業務改善やサービスの向上につながるものであり、当社はこれに丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、暴言や威圧的・侮辱的な言動などの社員等に対するカスタマー・ハラスメントは、社員等を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、ひいてはお客様サービスの低下につながりかねないものです。

株式会社ゆりかもめ（以下「会社」という。）は、安全で質の高いサービスを継続的に提供するため、社員等に対するカスタマー・ハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、社員等を守るとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組みます。

第1 定義

- 1 社員等に対するカスタマー・ハラスメントとは、お客様等から社員等に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、社員等の勤務環境を害するものをいう。
- 2 1の「お客様等」とは、当社が提供するサービスを利用する方又は当社社員等の業務に密接に関係する方であって、当社社員等が対応する全ての方をいいます。
- 3 1の「著しい迷惑行為」とは、暴行、脅迫その他違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他不当な行為をいい、カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例として次のものがあげられます。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・執拗、継続的な言動
- ・拘束する行動（長時間の居座りや電話等）
- ・社員個人への攻撃や嫌がらせ（本人の許諾のないSNSへの個人情報の投稿等）
- ・過度な金銭補償の要求
- ・土下座の要求
- ・わいせつな言動、つきまとい等の性的な言動や差別的的な言動

第2 会社の責務

会社は、社員等に対するカスタマー・ハラスメントの防止策を講ずるとともに、社員等に対するカスタマー・ハラスメントが行われた場合においては、社員等の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講ずるよう努めます。

また、社員等もその業務に関し、カスタマー・ハラスメントを行う立場にもなり得ることから、会社は、社員等がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めます。

会社は、上記責務を果たすため、次の対策を実施します。

- 1 社員等に対するカスタマー・ハラスメントに対応するために、相談や報告等ができる体制を整備します。
- 2 カスタマー・ハラスメントを受けた社員等への配慮のための体制を整備します。
- 3 カスタマー・ハラスメント防止のための手引を作成します。
- 4 社員等に対して、カスタマー・ハラスメントに関する教育と啓発を行います。
- 5 社員がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない旨の研修を行います。

第3 社員の責務

社員等は、カスタマー・ハラスメントへの理解を深めるとともに、その職場において防止に資する行動をとるよう努めます。

管理監督者は、カスタマー・ハラスメントが行われることのない良好な勤務環境を確保するよう努め、社員等から相談がなされた場合には、迅速かつ適切に対処するよう努めます。

第4 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、お客様等の権利を不当に侵害しないように留意します。

附 則（令和7年3月24日 6ゆ総総第447号）

この方針は、令和7年4月1日から適用する。