川崎近海汽船グループ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

（2026 年 10 月 1 日策定）

川崎近海汽船株式会社およびそのグループ会社（以下「当社グループ」）は、「私たちは海上輸送のベストパートナーとしてお客様のニーズに全力で応え、人にやさしい豊かな社会の実現に貢献します」という企業理念および「グループ企業行動憲章」に基づき、すべてのお客様・取引先様に対して安心・安全で質の高い海上輸送サービスおよび総合物流サービスを提供するとともに、働くすべての従業員が安心して健康に働ける環境を確保することが極めて重要であると考えております。

当社は、企業理念のもと、お客様および取引先様からのご意見やご要望に対して真摯に耳を傾け、誠心誠意の対応に努めてまいります。
しかしながら、これらのご意見・ご要望のうち、言動の内容や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの、または従業員の尊厳や人格を傷つける行為（カスタマーハラスメント）に対しては、従業員の安全と心身の健康を守り、ひいては安全な運航・作業および良好なサービス提供環境を維持するため、組織として毅然とした態度で対応いたします。

K LINE KINKAI
川崎近海汽船株式會社
KAWASAKI KINKAI KISEN KAISHA, LTD.

Silver Ferry シルバーフェリー
川近シップマネージメント株式会社 KAWAKIN SHIP MANAGEMENT CO.,LTD.
OOC 株式会社オフショア・オペレーション

対象となる行為（例示）

お客様・取引先様からの要求・言動のうち、社会通念上許容される範囲を超える主な行為として、以下のものを想定しております。※これらに限定されるものではありません

- 暴言、大声、威圧、脅迫、侮辱、不当な人格否定にあたる言動
- 妥当性を欠く過剰・不当な要求、過度な金銭補償や不当な謝罪の強制
- 不当・執拗な理由による長時間の拘束、電話や窓口での対応要求、メール・問合せフォーム等による執拗な繰り返し
- 従業員個人に対する SNS 等への写真・動画・音声の無断投稿、ならびにインターネット上での誹謗中傷
- 本社、各事業所（支社・支店・フェリー埠頭事務所等）、フェリーターミナル（乗船窓口・売店・レストランなどの各施設）、船内、港湾地域等をはじめとする業務の遂行場所における業務進行や安全な運航・作業・接客サービスを妨げる行為
- 従業員に対する各種ハラスメント行為およびプライバシー侵害行為

カスタマーハラスメントへの対応方針

カスタマーハラスメントに該当する行為が行われたと当社が判断した場合、誠実な対応・接客サービスを中断・打ち切り、ご乗船および当社施設・サービスのご利用をお断りすることがございます。さらに、不退去、器物破損、暴力、脅迫など、悪質または犯罪行為と判断される場合は、躊躇することなく速やかに警察・顧問弁護士等の外部専門機関と連携し、民事・刑事を問わず法的措置を含めた厳正な対処を行います。

社内体制の整備および従業員の保護

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守り、人にやさしい職場環境を推進するため、以下の体制を整備いたします。

- 従業員が一人で抱え込まず、速やかに上長へ報告・共有できる組織的な対応フローおよび相談窓口の明確化
- カスタマーハラスメント発生時における各事業所・部室の特性に応じた適切な運用・対応マニュアルの整備
- 被害を受けた従業員の安全確保、メンタルヘルスおよび復調に向けた組織的支援

