カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本姿勢

名港海運株式会社並びにその関係会社であるナゴヤシッピング株式会社、名古屋船舶株式会社、名海運輸作業株式会社、名港海運興産株式会社、名港陸運株式会社は、お客様、お取引先様、その他当社の事業に関わる関係者等（以下、顧客等といいます）からの正当なご意見・ご要望に対して、誠実かつ迅速に、真摯な対応に努めます。しかしながら、当社の従業員に対するカスタマーハラスメントに該当する言動に対しては、従業員の安全および健全な就業環境を守るため、組織全体として毅然とした態度で対応します。

2. 対象となる言動（カスタマーハラスメントの定義）

厚生労働省の指針に基づき、顧客等からの言動であって、「業務の性質その他の事情に照らし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」をカスタマーハラスメントと定義します。具体的には、以下のような行為が該当します（これらに限りません）。

・精神的な攻撃　：暴言、侮辱、大声による威圧、人格を否定する発言
・身体的な攻撃　：暴行、傷害、物を投げる行為
・過大な要求　　：サービスと無関係な要求、過度な金銭・お詫びの要求
・拘束的な言動　：長時間の居座り、執拗な電話、不退去
・個人への攻撃　：従業員個人の SNS への動画・写真の投稿、プライバシーの侵害

3. 社内における体制（対応方針）

・組織的対応　　：一人に問題を抱え込ませず、上司や関係部署が介入し、組織で対応します。
・相談窓口の設置：カスタマーハラスメントに関する相談に対応するため、社内に担当窓口を設置しています。※相談窓口の詳細は社内掲示板に掲載しております。
・証拠の保全　　：客観的な事実確認および適切な対処を行うため、必要に応じて、個人情報の適切な取扱いに留意したうえで、通話の録音や映像の記録を行います。
・事実確認と再発防止：相談があった場合には、事実関係を迅速かつ適切に確認し、必要な措置を講じるとともに、再発防止に努めます。
・周知、教育　　：カスタマーハラスメントへの適切な対応について、従業員への周知・啓発および必要な教育を行います。

4. カスタマーハラスメントへの具体的な対処

カスタマーハラスメントと判断される行為が認められた場合、以下の措置を講じる場合があります。

・口頭または書面による注意、警告
・対応の打ち切り、または当社敷地内への立ち入り制限、禁止
・法令、契約関係その他の事情を踏まえたうえでの、サービス提供または取引の打ち切り
・警察への通報、または弁護士を通じた法的措置（緊急を要すると判断される場合には、段階的な対応を経ず即座に当措置を講じることがあります）

5. 従業員への配慮とプライバシー保護

・相談者の保護　：相談窓口に相談した従業員、または事実確認に協力した従業員に対し、不利益な取扱いは一切行いません。

・プライバシー　：相談対応の際は、関係者のプライバシーを厳重に保護します。

・メンタルヘルスケア：被害を受けた従業員のメンタルケアなど、必要な事後フォローを迅速に行います。

2026 年 10 月 1 日

名 港 海 運 株 式 会 社

代表取締役社長　髙橋　広