

2026 年 10 月 1 日

グローバルシップにおけるカスタマーハラスメントへの対応方針

1. 基本的な考え方

当社は、お客様、お取引先その他当社の事業に関係を有する方々（以下「お客様等」）に誠実に対応するとともに、従業員等が安心して働くことのできる環境を維持することを大切にします。お客様等からのご意見・ご要望については、真摯に耳を傾け、お客様等からの信頼を確たるものにすべく誠意をもって取り組みますが、その中に、社会通念上許容される範囲を超えた言動が含まれ、従業員等の就業環境が害される場合には、そうした言動をカスタマーハラスメントと位置づけ、会社として、毅然とした態度で対応するとともに、これを受けた従業員等を守ります。

2. カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる以下の3つの要件を満たす行為をカスタマーハラスメントと定義します。その際、対面のものだけでなく、電話、メール、SNS等を通じて行われるものも含まれます。

- ① お客様等の言動であること
- ② 当社の従業員等が従事する業務の内容その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えたものであること
- ③ その言動により、当社の従業員等の就業環境が害されること

具体的には、以下のようなものがカスタマーハラスメントに該当すると考えられますが、これらに限定されるものではなく、また、形式的に当てはまるからといって直ちにカスタマーハラスメントと判断されるものでもありません。

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつけるなど）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、侮辱、暴言、人格否定、盗撮など）
- ・ 威圧的な言動（大声での恫喝など）
- ・ 執拗な言動（同じ申し入れの繰り返しなど）
- ・ 拘束的な言動（居座り、長時間の電話）
- ・ 不当な要求（対応が著しく困難な要求、理由のない謝罪の要求など）

3. 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対しては、従業員等に対応を抱え込ませることなく、管理監督者等が報告を受けて引き継ぎ、会社として対応します。

その際、本社や支店とも連携して必要な措置・支援を行うとともに、必要に応じて、弁護士や警察などへも相談・通報することがあります。

4. 相談・報告について

カスタマーハラスメントを受けた、または受けるおそれがあると感じた場合は、直属の管理監督

者または以下の相談窓口にご相談してください。カスタマーハラスメントに該当するか判断が難しい場合、発生のおそれがある段階の場合も、相談していただいて構いません。

従業員等が、カスタマーハラスメントに関し相談をしたことや、事実関係の確認等の当社の措置に協力したことをもって不利益な取扱いを行うことはありません。

(相談窓口) コンプライアンス部

電 話 03-6362-9704

Eメール kujyosodan@globeship.co.jp

郵送窓口 〒108-0014 港区芝4丁目11番3号 芝フロントビル
グローブシップ株式会社 相談窓口 宛

5. 適用範囲

本方針は、当社におけるすべての従業員等（正社員、嘱託社員、契約社員、パートタイマー、出向受入社員、派遣受入社員）に適用します。