

カスタマーハラスメントおよび求職者等に対するハラスメント防止基本方針

基本姿勢 当社は、行動規範に基づき、すべての役員・社員および求職者の尊厳と人権を尊重します。安全で健やかな就業環境および公平な採用環境を確保するため、カスタマーハラスメント（カスハラ）および求職者等に対するセクシュアルハラスメント等の防止に組織として対応します。

1. カスタマーハラスメントへの対応方針

●対象となる行為の定義

勤務先（派遣の場合は派遣先）、取引先、求職者・登録者等からの言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、以下を含むがこれらに限定されない就業環境を害する行為を指します。

- 身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、暴言、威圧、脅迫、侮辱、名誉毀損、土下座の強要）
- 契約外業務の強要や過剰な要求（理由のない要求、不当な損害賠償、対応困難・不可能な要求、処罰の要求）
- 長時間の拘束、居座り、執拗な繰り返し連絡
- 社員個人への攻撃、無断撮影・録音、SNS やネット上での誹謗中傷・個人情報の晒し行為

※ただし、正当な苦情や、障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めること、合理的配慮の提供を求めること自体はカスハラには当たりません。

●対処および組織的措置

不当な要求には毅然とした態度で対応し、社員を保護します。現場においては可能な限り労働者を一人で対応させず、管理監督者や本部へ情報共有を行い指示を仰ぐ体制とします。勤務先（派遣の場合は派遣先）でスタッフが被害を受けた場合は当該勤務先へ事実確認と是正協力を要求し、改善が見られない場合は派遣の中断・配置換や契約の解除を行います。犯罪に該当し得る悪質な事案では警察通報や弁護士連携による法的措置を講じます。

●事後対応・被害者ケアおよび関係各所への協力

被害が発生した場合は、迅速かつ正確に事実関係を確認し、被害者に対する配慮（メンタルケア等）のための措置を適正に行うとともに、再発防止に向けた措置を講じます。また、当社の社員が他社の労働者に対してカスハラを行い、他社から事実確認等の協力を求められた場合は、これに応じます。

2. 求職者等に対するセクシュアルハラスメントへの対応方針

●対象と禁止行為

採用応募者、インターンシップ参加者、実習生等（求職者等）に対し、社員による性的な言動、不適切な身体的接触、私的な食事・面談への執拗な勧誘を一切禁止します。また、セクシュアルハラスメントのみならず、求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為についても同様に厳しく戒めます。

●求職活動等ルールの明確化

面談の時間・場所、連絡に使用する通信ツールや SNS の種類などをあらかじめ定めて労働者および求職者等に周知し、ルール外の接触を禁止します。

●事後対応および厳正な処分

事案が発生した場合は、事実関係を迅速かつ正確に確認し、被害者に対する配慮のための措置を行います。求職者等へのセクハラ等の行為が確認された場合、就業規則に基づき厳正に対処（処分）するとともに、再発防止に向けた措置を講じます。

3. 相談体制と関係者の保護

●相談窓口の設置

社員・求職者等が安心して利用できる相談窓口をあらかじめ設置し、周知するとともに、相談窓口担当者が適切に対応できる体制を整備します。

●プライバシーの保護と不利益取扱いの禁止

相談者および事実確認への協力者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、厳重に保護します。相談したことや事実確認に協力したこと等を理由とした解雇、契約解除、その他の不利益な取扱いを固く禁止し、その旨を周知・啓発します。