

カスタマーハラスメントおよび就活セクハラ防止基本方針

はじめに

当社は、お客様に心からご満足いただける商品・サービスの提供を目指し、日々真摯に取り組んでおります。そのために、お客様からいただくご意見やご要望を大切に受け止め、信頼にお応えすることを最も重要な使命の一つと考えています。

一方で、一部のお客様による従業員（当社で就業する派遣社員、フリーランス・個人事業主、パートナー企業の社員等を含みます）の人格を否定する言動、威圧的な要求、暴力やセクシュアルハラスメント等、いわゆる「カスタマーハラスメント」は、従業員の尊厳を傷つけ、安全で健全な職場環境を脅かす深刻な問題です。

さらに、採用活動における求職者・インターンシップ参加者等の立場に乗じたセクシュアルハラスメント（以下「就活セクハラ」）も、求職者の人権や将来を不当に踏みにじる決して許されない行為であり、企業としての社会的信用を著しく損なうものです。

こうした状況を踏まえ、法改正によって事業主に課された各種ハラスメント防止のための雇用管理上の措置義務、および就職活動中の学生等の保護に努める社会的責務を、当社は果たすべき重要課題と受け止めております。当社は、すべての従業員および当社に関わる求職者・学生が心身ともに健康で、尊厳を保ちながら安心して働ける・活動できる環境を確保することを目的として本方針を定めます。

なお、本方針は、お客様からの正当なご意見やご要望、商品・サービスへの建設的なご指摘を拒むものではありません。当社はおお客様の権利を尊重し、誠心誠意対応いたします。その上で、カスタマーハラスメントや就活セクハラに対しては、個人間の問題とせず、会社として組織的かつ毅然と対応してまいります。また、当社は、当社の従業員がお客様、お取引先様、あるいは求職者の皆様に対してハラスメント行為を行うことのないよう、教育・研修を徹底し、すべての関係者の皆様と健全な関係を築いてまいります。

お客様の正当な権利の尊重

当社は、本方針の運用にあたり、お客様の正当な権利を不当に損なうことのないよう最大限配慮します。当社の至らない点が不満を招く一因となり得ることを認識し、商品・サービスに関するご意見やご要望は、業務改善に繋がる貴重なものとして真摯に受け止め、適切かつ迅速な対応に努めます。

また、消費者基本法や障害者差別解消法、認知症基本法の趣旨に基づき、多様なお客様の権利や特性を踏まえた対応を行います。当社は、すべてのお客様が安心してご利用いただけるよう、継続的な体制整備と改善に取り組んでまいります。

お客様および採用応募者へのお願い

当社は、すべてのお客様および求職者の皆様と良好な信頼関係を築き、誠心誠意努めております。この関係をより良いものとして維持するため、皆様におかれましても、当社の従業員一人ひとりの人格を尊重し、配慮していただけますよう、心よりお願い申し上げます。

それでもなお、お客様の言動が当社の定めるカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の尊厳と安全な職場環境を守るため、必要に応じて以下のような措置を段階的に、又は状況に応じて講じる場合がございます。

- 事実確認のための録音・録画の実施
- ハラスメント行為の中止のお願い及び警告（警告文の発出を含む）
- 商品・サービスの提供や進行中の商談の中止
- （店舗等の場合）店内からのご退去のお願い及び今後の入店禁止
- 悪質な場合の警察への通報・弁護士等への相談の上での法的措置

また、当社役員・従業員による就活セクハラ等の不適切な言動やお誘いがあった場合は、躊躇なく後述の相談窓口へご連絡くださいますようお願いいたします。

当社におけるカスタマーハラスメントおよび就活セクハラの定義

(1) カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、労働施策総合推進法及び厚生労働省の指針の内容に基づき、以下の3つの要素をすべて満たす言動を指します。

- お客様（今後商品・サービスの利用可能性がある方、利用者の家族、施設の近隣住民、お取引先様、その他関係者を含みます）から行われること
- 社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- それらにより、従業員の就業環境が害されること

【定義の考え方】

「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは、要求内容に妥当性がない場合や、その伝え方や態度が社会常識から見て不適切な場合を指します。暴言や威圧的な態度、長時間の拘束、執拗な接触、SNS への投稿等、行き過ぎた手段であれば該当します。「就業環境が害される」判断は「社会一般の平均的な従業員がどう感じるか」を基準とします。

(2) 就活セクハラの定義

当社における就活セクハラとは、採用選考（面接、説明会、インターンシップ等）や採用プロセスに関連する場面、および OB・OG 訪問等の機会において、採用権限や優越的な立場・関係を利用して行われる、以下の要素を満たす言動を指します。

- 求職者・採用応募者・インターンシップ参加者（以下「就活生等」）に対して行われること
- 就活生等の意に反する性的な言動、または立場や不利益を背景とした不適切な要求であること
- それらにより、就活生等に不快感や精神的苦痛を与え、正常な就職活動や採用環境を阻害・悪化させること

具体的な禁止行為・対象言動

カスタマーハラスメントに該当する行為（例示）

分類	具体的な行為例
要求内容が妥当性を欠く言動	瑕疵や過失がない中での金銭補償や商品交換要求／無関係な要求 (性的な要求、従業員のプライバシー要求を含む)
手段・態様が不当な言動	・ 身体的攻撃（暴行・傷害・わざとぶつかる） ・ 精神的攻撃 (脅迫・名誉毀損・人格否定暴言・SOGI 差別やアウティングの強要・SNS 投稿の脅し) ・ 威圧的な言動（大声、机を叩く、にらみつける、反社会的な言動） ・ 拘束的な行動（長時間居座り、電話の継続、不退去） ・ 執拗な言動（何度も同じクレームを繰り返す、揚げ足取り） ・ 土下座や自宅への謝罪訪問要求 ・ 差別的な言動（人種、国籍、性別、SOGI 等に関する差別発言） ・ 性的な言動（わいせつ言動、つきまとい、食事やデートへの執拗な誘い） ・ 従業員個人への攻撃・プライバシー侵害 (盗撮、容姿中傷、氏名や性的指向等の SNS 無断投稿)
妥当性に照らして手段が不当な言動	・ 瑕疵の程度に比して著しく高額な金銭補償の要求 ・ 「法律を変えろ」等不可能な要求 ・ 過度な謝罪要求

就活セクハラに該当する行為（例示）

当社の役員・従業員による就活生等に対する以下の言動を固く禁止します。

- 個人的な誘い・接触の強要

採用選考や業務と無関係な個別の食事、飲酒、2人きりでの面談、ドライブやホテル等への unnecessary 誘い

- 性的な言動・質問

交際相手の有無、性体験、スリーサイズや容姿に関する質問・評価、 unnecessary 身体的接触

- 立場を利用した脅迫・条件提示

「内定を出すから」「選考を有利にするから」等と称して個人的な付き合いや性的な関係を求めると、あるいは拒否されたことに対して選考上の不利益をほのめかすこと

- 不適切な時間帯・場所での面談

深夜帯や酒席、密室（個室・自宅・ホテル等）での選考・OB訪問対応

- プライバシー侵害・不適切な SNS 利用

就活生等の SNS 個人アカウントへの unnecessary ダイレクトメッセージ送信、連絡先のプライベート利用

ハラスメント発生時の対応体制

カスタマーハラスメント発生時

【現場対応】

- 従業員の安全確保

暴力や威圧的言動がある場合は速やかに当該従業員を避難させ、最優先で安全を確保します。必要に応じて警察へ通報します。

- 組織的対応

上長や複数名で対応し、従業員一人に負担を集中させず会社として責任をもって対応します。

- 事実把握と記録

状況を正確に記録（個人情報保護に十分配慮）します。

【発生後の対応】

● 客観的巡回・調査

相談窓口や担当部署が聴取・記録から客観的に事実確認を行います。

● 毅然とした対応

ハラスメントの中止要請、サービス提供拒否、退去要請、取引停止、警告文発出、法的措置を含めた厳正な対応を実施します。

就活セクハラ発生時（相談・調査・措置）

● 専用相談窓口の設置

就活生等が安心して相談できるよう、外部窓口を含めた「就活ハラスメント相談窓口を開設・周知します。

● プライバシーの保護と不利益取扱いの禁止

相談者のプライバシーは厳重に守られ、相談したことを理由に選考上不利益な扱いを行うことは一切ありません。

● 厳正な事実調査と処分

事実が確認された場合、加害行為を行った従業員に対して就業規則に基づき懲戒処分を含む厳正な処分を行います。

● 被害者へのケアと回復措置

被害を受けた就活生等に対し、適切な精神的ケアや、必要な場合は公正な選考機会の再提供等の回復措置を検討します。

ハラスメント未然防止・教育の取り組み

当社は、カスタマーハラスメントおよび就活セクハラを未然に防ぐため、以下の取り組みを推進します。

1. 傾聴と共感・適切な初期対応

お客様の正当な意見には誠心誠意耳を傾け、適切に対応できるよう全従業員向け研修を継続的行います。

2. 社員教育・ガイドラインの周知

カスタマーハラスメント防止教育に加え、採用担当者・面接官・OB/OG 訪問対応者に対して「就活ハラスメント防止ガイドライン」を徹底周知します。

3. 採用プロセスの透明化・ルール化

面接・面談の場所は原則として当社オフィスまたは指定の Web 会議ツールとし、カフェ・酒席等での個別の面談を禁止します。

4. 他者への加害防止啓発

当社従業員が他社の従業員や就活生等に対して加害者とならないよう、ハラスメント防止意識の醸成を全社的に推進します。

お取引先様および関係機関との連携について

当社は、お取引先様および関係機関を事業の重要パートナーと考え、サプライチェーン全体でハラスメントのない環境づくりを推進します。

● 相互尊重と健全な関係構築

当社従業員がお取引先様の従業員や就活生等に対してハラスメントを行った場合は、厳正に対処します。

● 誠実な連携対応

お取引先様からのご相談や事実確認要請に対し、改正労働施策総合推進法等の趣旨に基づき迅速・真摯に協力します。

● 不利益取扱いの禁止

相談や協力要請があったことを理由とする契約解除や不利益な扱いは一切行いません。

● フリーランス・業務委託・就活生への配慮

フリーランス等の就業者や就活生等に対しても、当社の従業員と同等にハラスメント被害から保護するよう必要な措置を講じます。