

カスタマーハラスメントに対する基本方針

① カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方

エントリーサービスプロモーション株式会社は、創業以来「人を育て、人を活かす」を理念に掲げ、人と企業をつなぎ、一人ひとりがその能力を発揮し、安心して働くことのできる環境づくりに取り組んでまいりました。

私たちは、お客様、お取引先、派遣先・業務委託先をはじめ、当社の事業に関わるすべての皆様から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘を真摯に受け止め、より良いサービスの提供と信頼関係の構築に努めてまいります。

一方で、当社で働く従業員の人格や尊厳を傷つけ、安全を脅かし、または就業環境を害するような社会通念上許容される範囲を超えた言動については、カスタマーハラスメントとして毅然と対応いたします。

当社にとって「人を活かす」ことは、その人が安心して働き、能力を十分に発揮できる環境を守ることでもあります。

そのため、正社員、契約社員、パート・アルバイト、派遣スタッフ等、当社が雇用するすべての従業員の安全と心身の健康を守ることを、企業としての重要な責務と考えます。

なお、正当なご意見、ご要望、ご指摘までをカスタマーハラスメントとするものではありません。事実関係や言動の内容、手段・態様、頻度、継続性等を踏まえ、社会通念に照らして総合的に判断いたします。

② カスタマーハラスメントに該当すると考えられる言動の具体例

当社では、お客様、お取引先、派遣先・業務委託先、施設利用者その他当社の事業に関係を有する方からの言動のうち、その内容または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

具体的には、以下のような行為が該当する場合があります。

- ・ 暴行、傷害、物を投げつける等の身体的な攻撃
- ・ 暴言、怒声、侮辱、人格を否定する発言、差別的な言動、誹謗中傷
- ・ 威嚇、脅迫、威圧的または著しく高圧的な言動
- ・ 長時間にわたる拘束、居座り、電話等による拘束
- ・ 同一または類似する要求や問い合わせを、必要以上に繰り返す行為
- ・ 従業員の説明を受けた後も、執拗に責め立てたり回答を強要したりする行為
- ・ 社会的地位、立場、取引関係等を利用した過度に権威的または威圧的な要求
- ・ 土下座、過剰な謝罪、謝罪文の提出等の社会通念上相当性を欠く要求
- ・ 正当な理由なく、または事実確認を経ることなく、従業員の解雇、交代、異動、処分等を求める行為
- ・ 契約内容や業務の範囲を著しく超えるサービス、金銭、補償等の要求
- ・ 従業員の氏名、住所、連絡先その他業務上必要のない個人情報の開示を求める行為
- ・ 従業員の容姿、性別、国籍等に関する侮辱的・差別的な言動
- ・ 性的な発言、身体への接触、私的な交際や連絡を求める等のセクシュアルハラスメント行為
- ・ 従業員本人の同意なく撮影、録音等を行い、それを威圧や攻撃の手段として用いる行為
- ・ SNS、インターネット、メディア等を利用した、従業員個人への誹謗中傷、虚偽情報の拡散、個人情報・画像等の公開またはその旨を示して威圧する行為
- ・ その他、要求内容またはその実現手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の安全、尊厳または就業環境を害する行為

※上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。また、個々の事案について、その経緯や状況等を確認したうえで総合的に判断いたします。

③ カスタマーハラスメントに対する当社の姿勢

当社は、労働施策総合推進法その他の関係法令および厚生労働省が定めるカスタマーハラスメント防止に関する指針、ならびに当社のコンプライアンス指針等に基づき、カスタマーハラスメントへの対応を行います。

カスタマーハラスメントが発生した場合、またはそのおそれがある場合には、従業員個人に対応を委ねることなく、会社として事実関係を確認し、組織的に対応します。

派遣先・業務委託先等で発生した場合には、当該企業・施設等と必要な情報を共有し、従業員の安全確保と就業環境の改善に向けて連携して対応します。

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、行為の内容および程度に応じて、対応の中止、以後の対応方法の変更、サービス提供または取引の制限・中止、施設等からの退去の要請その他必要な措置を講じる場合があります。

また、暴行、脅迫、名誉毀損、悪質な誹謗中傷その他犯罪に該当する可能性がある行為や、特に悪質な行為については、警察、弁護士その他の外部専門機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

一方で、正当なご意見、ご要望、ご指摘については、これまでと変わらず真摯に受け止め、事実確認を行い、必要な改善につなげてまいります。

また、当社の役員および従業員が、お取引先その他の事業者で働く方々に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行うことも認めません。互いの立場と人格を尊重し、信頼に基づく健全な関係を築くことを大切にします。

④ 未然防止策および従業員の保護

当社は、カスタマーハラスメントを未然に防止するとともに、発生した場合に従業員を迅速かつ適切に保護するため、以下の取り組みを行います。

- カスタマーハラスメントに対する基本方針および判断基準の社内周知
- 発生時の報告・対応方法、対応手順およびエスカレーション体制の整備
- 管理監督者を含む従業員に対する教育・研修の実施
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置および周知
- 相談者および関係者のプライバシーの保護
- 相談または事実確認への協力を理由とした不利益な取扱いの禁止
- 発生時の迅速かつ正確な事実確認
- 必要に応じた担当者の交代、複数名での対応等による従業員の安全確保
- 派遣先、業務委託先、取引先その他関係先との連携体制の整備
- 必要に応じた警察、弁護士その他外部専門機関との連携
- カスタマーハラスメントを受けた従業員への心身のケアおよび就業上の配慮
- 発生事例の検証、記録および再発防止策の実施
- 当社のサービスや対応に改善すべき点が認められた場合の原因究明および改善

当社は、「人を育て、人を活かす」という理念のもと、お客様やお取引先の皆様との信頼関係を大切にするとともに、当社で働く一人ひとりが尊重され、安心して能力を発揮できる環境を守り続けてまいります。