カスタマーハラスメント基本方針

当社は、お客様をはじめ、求職者、派遣スタッフ、派遣先、取引先その他当社の事業に関係する皆様に対し、誠意をもって真摯に対応し、質の高いサービスを提供することを大切にしています。

一方で、従業員等が安全かつ安心して働くことのできる環境を確保することも、当社の重要な責務であると考えています。

当社は、従業員等一人ひとりを守り、今後も質の高いサービスを継続して提供していくため、「カスタマーハラスメント基本方針」を定め、カスタマーハラスメントの防止および適切な対応に取り組みます。

■ カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを、顧客、求職者、派遣先、派遣先の従業員、取引先その他当社の事業に関係する者からの言動であって、当社の従業員が従事する業務の性質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、そのことにより当該従業員の就業環境が害されるものと定義します。

なお、正当な意見、要望、問い合わせ、苦情等をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

本方針における「従業員等」には、役員、正社員、契約社員、パート・アルバイト、派遣スタッフ、その他当社の業務に従事する者を含みます。

■ カスタマーハラスメントの例

以下は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為の一例であり、これらに限られるものではありません。

また、対面での行為に限らず、電話、メール、SNS、インターネット等を通じた行為も含まれます。

・暴行、傷害、脅迫、威圧的な言動、暴言、侮辱、人格を否定する発言、差別的な発言等

・合理的な理由のない謝罪や土下座等の強要

・社会通念上相当な範囲を超える対応やサービスの強要

・合理性を欠く不当または過剰な要求

・長時間にわたる拘束、居座り、電話等による継続的な要求

・同一または類似の要求を過度に繰り返す行為

・従業員等に対する性的な言動、つきまとい等

・当社または従業員等の信用を毀損する内容を、SNS やインターネット等へ投稿・拡散する

行為

・従業員等の個人情報を、本人の同意なく公開・拡散する行為

など

■ カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、従業員等の安全確保を最優先として、必要に応じて対応を中止またはお断りする場合があります。

また、悪質な行為や犯罪行為等については、警察、弁護士その他の外部専門機関と連携し、適切に対処します。

カスタマーハラスメントに関する相談を受けた場合には、相談者および関係者のプライバシーを保護し、事実関係を迅速かつ適切に確認するとともに、必要な措置を講じます。

当社は、カスタマーハラスメントに関する相談を行ったこと、事実関係の確認等に協力したこと、またはカスタマーハラスメントに該当する行為を拒否したこと等を理由として、当該労働者に対して解雇その他の不利益な取扱いを行いません。

また、当社の従業員等に対しても、相手方の正当な意見、要望、問い合わせ、苦情等を不当にカスタマーハラスメントとして扱うことのないよう、適切な対応に努めます。

■ 相談窓口

カスタマーハラスメントに関する相談について、派遣スタッフの方はスタッフサポートダイヤルまでご連絡ください。

また、派遣先において発生した事案については、必要に応じて派遣先の苦情申出先担当者とも連携し、適切に対応いたします。

当社従業員等については、社内で定める相談窓口または所属長等を通じて相談することができます。

当社は、就業規則その他の社内規程および関係法令に基づき、カスタマーハラスメントの防止、早期把握および再発防止に取り組みます。

また、必要に応じて従業員等に対する教育・研修等を実施し、カスタマーハラスメントに適切に対応できる体制の整備に努めます。