2026 年 10 月 1 日

皆様へ

カスタマーハラスメントおよび就活ハラスメントの防止に関する対応方針について

当社は、すべての社員の皆さんが、安全で安心し、互いを尊重し合いながら活き活きと働くことができる職場環境の整備に努めています。
2026 年 10 月 1 日の改正労働施策総合推進法および改正男女雇用機会均等法の施行に伴い、法令上の義務となる「カスタマーハラスメント（カスハラ）」および「求職者等に対するハラスメント（就活ハラスメント）」への防止対策を強化し、以下のとおり基本方針を定めます。

記

１． 会社の方針

当社は、顧客等からの過剰・不当な要求や悪質な言動（カスタマーハラスメント）ならびに採用活動等における求職者・インターンシップ生等に対するハラスメント行為を一切容認いたしません。
万が一これらが発生した場合は、会社として社員および求職者を保護し、組織として毅然とした態度で適切かつ迅速に対処いたします。
また、当社の社員が取引先等の他者に対してカスタマーハラスメントやその他のハラスメント行為を行うことも決して許されません。

２． カスハラおよび就活ハラスメントの定義

(1) カスタマーハラスメント（カスハラ）の定義

顧客、取引先、施設利用者等（将来利用する可能性がある者を含む）からの言動であって、「要求内容の妥当性」や「手段・態様の相当性」に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、社員の就業環境が害されるものを指します（電話や SNS 等のインターネット上での言動も含みます）。
※なお、正当な理由に基づく不都合へのご指摘や改善要請（カスタマーハマーハラスメントに該当しないクレーム等）に対しては、今後とも真摯に対応いたします。
【該当する言動例】

① 暴行・傷害・脅迫・暴言・名誉毀損・土下座の強要等の不当・著しい言動
② 威圧的・継続的・執拗な言動、長時間の拘束（不退去、居座り等）
③ 著しく過剰な要求（合理的理由のない過度な謝罪・不当な損害賠償・契約内容を超えた過大な要求等）

(2) 就活ハラスメントの定義

当社の社員が、採用選考の応募者、インターンシップ参加者、OB・OG 訪問者、教育実習生等（以下「求職者等」）に対して行うハラスメント行為を指します。当社では、法令上の義務である

「就活セクシュアルハラスメント」に加え、努力義務とされる「就活パワーハラスメント」も対象とし、一律禁止とします。

【該当する言動例】

① 面接や OB・OG 訪問、懇親会等で、性的な関心や交際・性的な関係を要求・強要する行為

② プライベートな交友関係や不必要な個人情報を聞き出したり、意図的・継続的に性的な冗談を言ったりする行為

③ 採用権限や立場を背景に、優位な立場を利用して不当な要求や著しい圧力をかける行為

④ 威迫的な面接（圧迫面接）を行ったり、合理性のない課題や私的な雑用を強要・強制したりする行為

3． 会社の対応

(1) 迅速・正確な事実確認

相談を受けた場合、相談窓口担当者が中立的な立場から当事者および関係者へ速やかにヒアリングを行い、事実関係を正確に調査します。

(2) 被害者・求職者等への配慮措置

被害を受けた社員（契約者・派遣社員等を含む）または求職者等に対し、メンタルヘルスケア、担当・対応者の変更、必要に応じた謝罪や就業・選考環境の回復措置を行います。

(3) 行為者への適正な処置と再発防止

当社社員によるハラスメント（社内・社外・求職者問わず）が確認された場合、就業規則に基づき厳正な処分（懲戒等）を行うとともに、全社的な再発防止策を講じます。

4． 悪質な言動への対処（カスタマーハラスメント）

暴行、脅迫、侮辱、不法侵入、悪質な業務妨害など、犯罪行為や悪質性が高いと判断されるカスタマーハラスメントに対しては、会社として組織的に以下の毅然とした対応を取ります。

(1) 組織的な対応への切り替え

（担当者個人の対応から統括部署・管理職による対応へ移行）

(2) 弁護士等専門家への相談および法的手続（契約解除・損害賠償請求等）の検討

(3) 警察への通報・届出

5． プライバシー保護

相談者、被害者、行為者、調査協力者のプライバシー（個人情報・機微情報等）は、厳重に保護されます。相談・調査によって得られた情報は、本件対応以外の目的で使用することはありません。

6． 他社の従業員への言動（加害防止）

当社の社員が、取引先や委託先など他社の従業員に対してカスタマーハラスメントや各種ハラスメントを行うことを許容しません。他社から申し入れや事実確認の協力要請があった場合、当社は迅速かつ誠実に対応し、事実が認められた場合は就業規則等に基づき厳正に対処します。

以上