

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

当社グループは、従業員が安心して働くことができる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、従業員を保護することを基本方針とします。

職場におけるカスタマーハラスメントとは、職場において行われる顧客、取引の相手方、その他当社の事業に関係を有する者（以下「顧客等」という。）の言動であって、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たものにより、従業員の就業環境が害されるものをいいます。電話、電子メール、SNS その他インターネット上で行われる言動も含みます。

なお、顧客等からの苦情その他の申入れのすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではなく、客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われた正当な申入れには、誠実かつ適切に対応します。

当社グループは、カスタマーハラスメントを防止し、発生時に迅速かつ適切に対応するため、次の措置を講じ、すべての従業員に周知します。

1. カスタマーハラスメントに関する相談窓口をあらかじめ定め、従業員に周知します。
相談窓口は、カスタマーハラスメントに該当するか明確でない場合や発生のおそれがある場合を含め、広く相談を受け付け、適切に対応できるよう必要な教育、情報共有および連携体制を整備します。

相談窓口 ①本社総務部長

②長谷川 ふき子弁護士/平野 徹弁護士（成田・長谷川法律事務所）

③株式会社 Be スタッフィング/メール窓口

④監査等委員である取締役/小林 克成

* 通報対象者が総務部長または役員である場合、直接外部窓口、
または監査等委員である取締役にご相談ください

2. 相談者、被害を受けた従業員、事実確認に協力した者その他の関係者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨を従業員に周知します。また、相談、申告、事実確認への協力その他正当な対応を行ったことを理由として、不利益な取扱いを行いません。

3. 相談または事案を把握した場合は、相談者等の意向にも配慮しながら、関係者からの聴取、記録の確認その他必要な方法により、事実関係を迅速かつ正確に確認します。
4. 被害を受けた従業員の心身の安全確保を最優先とし、必要に応じて、当該顧客等からの引き離し、対応者の交代、業務上の配慮、産業医その他専門家への相談機会の確保等、被害者に対する配慮のための措置を適正に行います。
5. 暴行、脅迫、器物損壊その他犯罪に該当し得る言動を含む特に悪質な事案については、対応者を一人にせず、速やかに経営層および関係部門へ共有し、警察への通報、弁護士への相談その他外部専門機関との連携を行うことができる体制を整備します。
6. カスタマーハラスメントの防止および再発防止のため、事実確認の結果を踏まえて対応経緯を記録し、関係部門で共有するとともに、対応手順や説明方法を見直し、必要な周知その他の措置を講じます。また、従業員に対し、判断基準、相談方法、初動対応等に関する教育・研修を継続的に実施し、当社従業員が取引先等の従業員に対してカスタマーハラスメントを行わないよう周知・教育を行います。さらに、他の事業主から事実確認等への協力を求められた場合は適切に協力し、協力を求めたことを理由として当該事業主に不利益な取扱いを行いません。