

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、契約企業のご担当者様（経営者、人事担当者、衛生管理者等）のほか、労働者およびそのご家族からのご意見やご要望も、真摯に受け止め、サービス向上に努めております。多くの方に当社をご活用いただき、貴重なご意見をいただく中で、ごく一部ではございますが、当社職員に対し、暴言や暴力・悪質なクレーム、意見書作成の強要などの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）が見受けられるようになりました。そのような行為から職員を守ることは、皆様により良いサービスを提供し続けるために不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を公開いたしました。

以下のような行為はカスタマーハラスメントとみなし、職員の安全と健全な業務環境を守るため、適切な対応を行います。

○カスタマーハラスメントに該当する行為：

- ・暴行、傷害などの身体的攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言などの精神的攻撃
- ・大声での罵倒、威嚇的な態度などの威圧的な言動
- ・土下座の強要などの不当な要求
- ・長時間の拘束、繰り返しの無理な要求などの執拗な行為
- ・人種、性別、宗教などに基づく差別的発言などの差別的な言動
- ・セクシャルハラスメントに該当する性的な言動
- ・産業医意見書記載内容に関する不当な要求
- ・その他、業務に支障をきたす迷惑行為（直前キャンセル、急な面談要求、複数日程を確保した後に依頼を取り下げる等の行為を含む）

○カスタマーハラスメントへの対応姿勢：

これらの行為が確認された場合、速やかに行為の中止を求めます。行為が改善されない場合、相談をお断りすることがあります。悪質な場合は、警察や弁護士など関係機関と連携し、法的措置を講じます。当社は、全ての契約企業様、相談者様に安全で安心なサービスを提供するため、職員の就業環境の維持に努めております。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

○当社の取り組み：

- ・本方針による企業姿勢の明確化、当社職員への周知・啓発を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対応体制を構築します。
- ・当社職員への教育・研修を実施します。
- ・当社職員のための相談・報告体制の整備します。
- ・外部専門家（弁護士等）と連携します。

以上