

# カスタマーハラスメントへの対応方針

---

リクルートスタッフィングは、『「らしさ」の数だけ、働き方がある社会。』の実現を目指しています。このミッションの実現のため、顧客等の関わるすべての方からいただくご意見やご指摘、ご要望に対して、サービスの改善につなげるべく真摯に取り組んで参ります。同時に、リクルートスタッフィングの従業員、派遣スタッフの方をはじめとするすべての働く方一人ひとりが、「らしさ」を発揮し、安心して業務に専念できる環境が不可欠です。

近年、顧客等からのご要望の範囲を超え、従業員の尊厳を傷つけ、安全な就業環境を脅かすような言動、いわゆる「カスタマーハラスメント」が社会的な問題となっています。

リクルートスタッフィングは、こうした行為からすべての働く人を守り、質の高いサービスを継続的に提供し続けるため、ここに「リクルートスタッフィングにおけるカスタマーハラスメントへの対応方針」を策定いたしました。

## 1. カスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、「顧客等」によるリクルートスタッフィングの「従業員」に対する言動のうち、その要求内容の妥当性に関わらず、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、それによって「従業員」の就業環境が害されるものを指します。

- **「顧客等」**: 求人企業、求職者、またはお取引先様など、直接的・間接的を問わず、リクルートスタッフィングがサービスを提供するすべての方を指します。
- **「従業員」**: リクルートスタッフィングの内勤従業員、派遣スタッフなど、当社と雇用関係にあるすべての者を指します。

リクルートスタッフィングは、顧客等からの正当なご意見やご要望と、カスタマーハラスメントを明確に区別します。カスタマーハラスメントに該当すると判断する行為の例については、以下をご参照ください。

### 主なハラスメント行為の例

リクルートスタッフィングでは、以下のような行為（これらに限りません）が、社会通念上不相当な要求手段・態様であり、カスタマーハラスメントに該当すると判断します。

- **精神的な攻撃(脅迫・侮辱・名誉毀損)**: 脅迫的な言動、人格を否定するような侮辱、差別的な発言、大声での威圧的な叱責。
- **過大な要求**: 契約内容や社会通念の範囲を逸脱したサービス(金銭や謝罪など)の要求、合意内容を超えた義務のないことの要求。

- **時間的な拘束・執拗な言動**: 合理的な理由のない長時間の拘束(電話・面談など)、同じ要望やクレームの執拗な繰り返し、業務時間外の対応要求。
- **個の侵害**: 従業員個人のプライバシーを侵害する行為(個人情報の特典、SNSでの監視・誹謗中傷など)、つきまとい行為。
- **その他**: 暴行や傷害などの身体的な攻撃、器物の損壊、セクシュアルハラスメント、従業員に対する他の顧客等の前での叱責など。

## 2. 基本姿勢

### 組織としての毅然とした対応

リクルートスタッフィングは、カスタマーハラスメントに対して組織として一丸となって対応します。従業員が一人で抱え込むことのないよう、相談体制を整備し、会社が主体となって問題解決にあたります。

## 3. 従業員の保護と相談体制

リクルートスタッフィングは、従業員がカスタマーハラスメントの被害に遭った場合、またはその恐れがある場合に、安心して相談できる社内窓口を整備します。

相談者のプライバシーは厳守します。また、相談したこと、あるいは事実確認に協力したこと等を理由として、不利益な取り扱いを受けることは一切ありません。

問題の早期発見と解決に向け、組織として迅速に対応します。

## 4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントが発生した場合、リクルートスタッフィングは従業員の安全と、その人らしい働き方を守ることを最優先に行動します。

状況に応じて、警察、弁護士、その他外部の専門機関と連携し、組織として毅然とした対応をとります。

ハラスメント行為が継続し、悪質であるとリクルートスタッフィングが判断した場合には、サービスの利用停止や、法的措置(民事・刑事)を含む厳正な対応を行う場合があります。