

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ヘッドジャパン(以下、当社といいます)では、すべての従業員が心身ともに健康で、安心して働くことができる環境の確保に日々努めています。従業員が安心して力を発揮できる環境を整えることが、お客様に真に価値ある誠実なサービスを提供する基盤になると考えているからです。

これを実現するため、万が一、お客様から従業員に対して、安全を脅かす行為や合理的な範囲を超える不当な要求(カスタマーハラスメント)があった場合は、従業員の安全と人権を守るため、以下のとおり、組織として毅然とした対応を行います。

1. カスタマーハラスメントの定義

①顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の事業主の行う事業に関係を有する者が行う、②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの3つの要素を全て満たすもの

2. 対象となる行為 (カスハラの種類)

具体的には、以下のような行為を対象とみなします。これらはあくまで一例であり、類似する行為も含まれます。

言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求

手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

3. 当社の対応について

お客様からいただくご指摘やご要望は真摯に受け止め、誠意をもって対応いたします。しかしながら、カスタマーハラスメントが発生したと判断される場合には、従業員の安全確保および良好な就業環境の維持のため、行為の中止を求めます。

中止の要請にもかかわらず是正されない場合、または円滑なコミュニケーションが不可能と判断した場合は、誠に遺憾ながら、それ以上の対応や取引をお断り、または中止させていただく場合がございます。

度重なるお願いにもかかわらず行為が継続する場合や、犯罪行為に該当する「特に悪質なケース」と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し、法的措置を含めた厳格な対処を行います。当社グループでは、自社の従業員をカスタマーハラスメントから守る体制を整備するとともに、自社の従業員自身が、取引先や他社の従業員様に対して同様の行為を行わないよう、社内教育および指導を徹底し、すべてのステークホルダーの皆様と、相互に尊重し合い、対等で健全なパートナーシップを築いていくことを目指してまいります。

求職者等の皆様に対するハラスメント防止の基本方針

1. 行動指針

- ・当社は採用活動における求職者の安全確保を目的とし、応募者の基本的人権を尊重し、適性・能力のみに基づいた「公正な採用選考」を実施します。
- ・採用選考に関連のない求職者との面談を行うことはしません。
- ・求職者に対し、業務外の私的な連絡先や SNS での接触はしません。

2. 相談窓口

- ・採用活動において、ハラスメントに該当するような行為や疑わしい言動がございましたら、以下の相談窓口までご連絡ください。
- ・ご相談いただいた内容は厳重に管理し、プライバシーに十分配慮した上で適切に対応します。
- ・相談を行ったことや事実関係の確認に協力したことを理由として、不利益な取り扱いをすることは一切ありません。

【当社採用活動等におけるハラスメントに関するお問い合わせ窓口】

gaibu-tsuho@xymax.co.jp

匿名でのご相談については、十分な事実確認や是正措置を行うことができないことがありますのでご承知おきください。

※早期の適正な調査及び対応が取れるよう具体的な内容(日時・場所・行為者、行為内容など)をお伝えいただきたく、ご協力をお願い申し上げます。

メール本文には下記の事柄をご記載ください。

お名前:

ご連絡先 電話番号:

ご連絡先メールアドレス:

ご相談内容: