

「カスタマー・ハラスメントおよび就職活動等におけるハラスメント防止に対する方針」

株式会社 東丸産業「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、「工業業ゴム製品の販売でお客様が今必要とする商品を迅速に提供し、お客様の仕事に貢献することにより、その仕事に関わるすべての人たちの最大限の幸福を追求する」という企業理念の元、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、ごく一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、株式会社東丸産業における「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマー・ハラスメントの定義

当社では、カスタマー・ハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・従業員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

3. カスタマー・ハラスメントへの対応（社内）

- ・カスタマー・ハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・従業員に対して、カスタマー・ハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスタマー・ハラスメントに関する相談窓口の設置（業務管理部が担当）や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマー・ハラスメントへの対応（社外）

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

「就職活動等におけるハラスメント防止に関する基本方針」

株式会社 東丸産業「就職活動等におけるハラスメント防止に関する基本方針」

1. はじめに

現在、面接、会社説明会、インターンシップ、OB・OG訪問、リクルーター面談などの場面において、立場の優位性を背景とした不適切な言動、いわゆる「就職活動等におけるハラスメント（就活等ハラスメント）」が社会的な問題となっています。

これを踏まえ、当社は、就職活動等に関わるすべての場において、ハラスメントのない健全な関係を確保するため、「就職活動等におけるハラスメント防止に関する基本方針」を定め、実効的な防止・対応体制の構築に取り組みます。

2. 当社における就活等ハラスメントの定義

当社が定義する就活等ハラスメントとは「求職者等に対して、求職者の求職活動中に行われる、当社が雇用する労働者によって行われるセクシュアルハラスメント、パワーハラスメント等」をいいます。

3. 就活等ハラスメントへの対応（社内）

就活等ハラスメントを防止するため、当社では以下の対応を行います。

- ・すべての従業員、特に採用業務や面接、OB・OG訪問等に関与する者に対して、ハラスメント防止に関する研修・教育を実施します。
- ・OB・OG訪問など、従業員が職場外で求職者と接する場合に関しては、ルールを作成し、これを順守させます。
- ・面接や面談においては複数名対応を基本とし記録を取るなどその透明性を高めます。
- ・万が一ハラスメントが疑われる事案が発生した場合には、速やかに事実確認を行い、適切な対応と加害者に対する措置を講じます。
- ・被害が申告された場合には、申告者（求職者）および、会社内に協力者がいる場合はその協力者に不利益な取扱いを行わず、相談内容の秘密を厳守し、誠実に対応を行います。

4. 就活等ハラスメントへの対応（社外）

万が一、求職者の方で、当社との採用活動中に、不適切な言動や就活等ハラスメントに該当するような行為を受けた場合には、以下の専用の相談窓口にご連絡ください。

【相談窓口】

窓口名：株式会社 東丸産業 就職活動に関する相談窓口（業務管理部）

メール：gyomukanri@higashimaru-sg.jp

電話番号：082-870-3900（受付時間：平日 9：00～17：00）

ご相談いただいた内容については慎重に対応し、必要に応じて面接官・従業員の変更や調査の実施、対応者への指導・処分等を行い、悪質な行為が認められた場合には、外部の専門機関や法的措置も視野に入れ、毅然とした対応を行います。

また、相談されたことを理由に、採用を拒否するといった不利益な扱いをすることは一切ありませんので、安心してご相談ください（なお、これは採用選考について、あくまで公正に、他の求職者の方々と同様に行うという意味であり、相談者の採用を確約するものではありませんのでご注意ください）。

5. おわりに

当社は、すべての求職者が、安心して自分の力を発揮できる採用環境の実現を目指します。そのためにも、社内の意識改革と行動の改善を継続し、ハラスメントのない、公正な採用活動に取り組んでまいります。

株式会社 東丸産業

代表取締役社長 東本考宣