

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社スーブルは「人材サービスを通じて地域社会に貢献する」を経営理念に掲げ、熊本・大分・宮崎をはじめとする地域の皆様に寄り添い、「しなやかな」対応力をもって、人と企業を結ぶ最適な人材サービスを提供してまいりました。多様な派遣先で活躍する派遣スタッフの皆様、そしてそれを支える内勤社員一人ひとりが、安全に、そして安心して能力を発揮できる健全な就業環境を確保するため、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

1. 対象となる「従業員」

本方針における「従業員」とは、当社の内勤社員（正社員、契約社員、パート・アルバイト等）だけでなく、当社から各企業様へ就業しているすべての派遣スタッフの皆様を含みます。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省のガイドラインに基づき、顧客、お取引先企業（派遣先企業を含む）、求職者等からの要求のうち、「要求の内容に妥当性を欠くもの」または「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」であり、従業員の就業環境が害される行為を指します。

【具体的な行為の例】

- 電話応対および対面時における大声、暴言、威嚇、侮辱的な発言
- 合理性を欠く不当・過剰な要求および義務のないことの強要
- 長時間の拘束、執拗な言動
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、従業員の個人情報・同意のない音声・画像等の公開
- 差別的な言動、性的な言動（セクシャルハラスメントに該当する行為）
- 従業員個人への不当・違法な行為（電話やメールなどの連絡を含むつきまとい行為、待ち伏せ行為、無断での撮影など）
- その他、社会通念に照らして著しく不当と認められる言動

3. ハラスメントへの基本姿勢

当社は、いかなるハラスメント行為も容認しません。正当なクレームやご意見に対しては、今後も真摯に誠実に対応いたしますが、上記定義に該当する悪質な行為に対しては、組織として毅然とした態度で臨み、従業員を守ることを最優先とします。

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、厳正に対処します。

4. 派遣先企業様との連携について

派遣スタッフの皆様が就業先でカスタマーハラスメントに直面した場合、当社は労働者派遣法および労働施策総合推進法に基づき、派遣先企業様と緊密に連携いたします。

迅速な事実確認を行い、就業環境の改善や適切な是正措置を適切に講じるよう協力を求め、スタッフの皆様が安心して働き続けられる環境を確保します。

5. 社内体制の整備と被害者のケア

- **相談窓口の設置:** 派遣スタッフおよび内勤社員、それぞれに電話相談窓口を設置します。
- **社内体制の構築:** カスタマーハラスメント発生時には迅速かつ適切な対応ができるよう、社内体制を構築します。
- **被害者のケア:** 被害を受けた従業員に対して、心理的・組織的なサポートを迅速に行います。