

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

ワークエージェントは、経営理念「信用」と「信頼」を掲げ、取引先企業様と働くスタッフならびに社会から必要とされる人材総合サービスを目指しております。

この度、当社は誰もが心身ともに安全で安心して働きやすい環境をつくることが重要であるという考えのもと『カスタマーハラスメントへの基本方針』を策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、顧客・取引先その他の関係者からの言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、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、当社従業員の就業環境を害するものと定義します。

＜カスタマーハラスメントに該当する行為の例＞

- (1) 暴言・威圧・脅迫的な言動や行為
- (2) 過度・不合理な要求を何度も繰り返す行為
- (3) 長時間の電話・不必要なクレームや要求で長時間拘束する行為
- (4) 従業員への個人的な要求・攻撃
- (5) SNS、インターネット等でのプライバシー侵害・誹謗中傷
- (6) セクシャルハラスメント：性的ないやがらせ行為、卑怯な言動
- (7) その他

※上記の定義及び、行為例は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しております。

2. 当社の対応

当社は、事実関係を確認したうえで、適切かつ誠実に対応させていただきます。先に定義したカスタマーハラスメントに該当する行為については、一切容認いたしません。

また、従業員を守るため、必要に応じて対応の制限・サービスの中止を行う場合があります。

なお、悪質な行為・犯罪行為に該当する場合は、警察・弁護士・外部専門機関等に相談し、法的措置を含む厳正な対応をとります。

3. 従業員への対応

当社は、カスタマーハラスメントに関する正しい知識と対応方法を従業員に周知するとともに、適切な対応ができるような教育・研修を実施します。

カスタマーハラスメントを受けた場合に、一人で抱え込むことのないよう、相談・報告体制を整備します。

カスタマーハラスメントが発生した場合には、上司・管理者等が対応を引継ぐなど、従業員の負担軽減を図ります。

また、必要に応じて、弁護士、警察、医療関係その他の専門機関、派遣先企業等と連携して、事実確認および問題解決を行い、従業員の心身の安全確保を最優先に対応します。

4. ご利用者様へのお願い

多くのご利用者様には、誠実にサービスをご利用いただいております。

万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、本方針に従って対応をお願いいたしますので、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

5. 本方針の見直し

当社は、社会情勢、法令・ガイドラインの変更、実際の対応事例等を踏まえ、必要に応じて本方針を見直し、より適切なカスタマーハラスメント対策の実施に努めます。

今後も、安心してご相談いただける環境づくりと、信頼されるサービスの提供に努めてまいります。

2026年9月18日

ワークエージェント株式会社

代表取締役 矢萩 政己