

カスタマーハラスメントに対する基本方針（人材サービス事業）

株式会社プログレス（以下「当社」といいます。）は、労働者派遣事業、有料職業紹介事業、業務委託・請負事業等を通じて、働く方と企業をつなぎ、双方にとって安心できる就業・取引環境の実現を目指しています。

当社は、お客様、派遣先企業、求人企業、求職者、応募者、登録者、取引先その他関係する皆様から寄せられるご意見、ご要望、苦情等を、サービスや業務の改善につながる大切な声として受け止め、誠実な対応に努めます。

一方で、要求の内容またはその手段・態様（方法、頻度、時間、程度等）が社会通念上許容される範囲を超え、当社で働く者の就業環境や安全、尊厳を害する言動については、カスタマーハラスメントとして毅然と対応します。

当社で働くすべての者の人権と尊厳を守り、安心して働くことのできる環境を確保するとともに、当社と関係する皆様との健全で良好な関係を構築するため、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」を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、顧客、取引の相手方、派遣先または業務遂行場所における顧客・利用者その他当社の事業に関係する方からの言動のうち、その内容または手段・態様が、当社の事業内容や業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、当社で働く者の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と考えます。

なお、正当なご意見、ご要望、苦情、問い合わせ、サービス改善のための申し入れ等をカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

当社は、言動の目的、内容、手段、頻度、継続性その他の事情を確認したうえで、個々の事案に応じて適切に判断します。

2. 本方針に関係する方

当社の労働者派遣事業、有料職業紹介事業、業務委託・請負事業その他の事業に関係する、以下の方々を想定しています。

当社のサービス・事業に関係する方

- 派遣先企業およびその役員・従業員等
- 求人企業およびその役員・従業員・採用担当者等
- 求職者、応募者、登録者
- 業務委託・請負の発注元企業およびその役員・従業員等
- 業務提携先、取引先その他の関係事業者
- 派遣先または業務委託・請負の業務遂行場所における顧客、利用者、取引先その他の関係者
- その他、当社の事業活動に直接または間接的に関係する方

当社が保護する従業者

- 正社員、契約社員、パート・アルバイト等の当社従業員
- 当社が雇用する派遣スタッフ
- 当社の業務委託・請負業務に従事する当社従業員
- その他、当社との雇用関係に基づき業務に従事する者

3. カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為

以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。

身体的・精神的な攻撃

- 暴行、傷害その他身体に危害を加える行為
- 脅迫、威嚇、恫喝
- 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 名誉を傷つける言動
- 差別的、性的または人格を傷つける言動
- 大声で怒鳴る、威圧的な態度を繰り返す行為
- 土下座その他社会通念上相当でない謝罪等を強要する行為

過度または不合理な要求

- 法令、契約または当社が提供するサービスの範囲を著しく超えた要求
- 正当な理由のない謝罪、金銭、補償等の要求
- 特定の従業員やスタッフに対する不合理な処分、交代等の要求
- 実現不可能または対応が著しく困難な要求を繰り返す行為
- 十分な説明を行った後も、同一または類似する要求や苦情を継続的・執拗に繰り返す行為

拘束・業務妨害

- 長時間にわたり電話、面談、訪問等で対応を拘束する行為
- 業務に支障を生じさせるほど頻繁に電話、メール、問い合わせ等を繰り返す行為
- 事業所等から退去を求めても応じない行為
- 正当な業務の遂行を妨げる行為

プライバシー侵害・インターネット上での行為

- 従業員やスタッフの個人情報、私生活等を不当に詮索する行為
- 従業員等の個人情報を不当に取得または利用する行為
- SNS、口コミサイトその他インターネット上における誹謗中傷
- 個人情報、写真、音声、動画等を不当に公開または拡散する行為
- SNS や口コミサイト等への投稿・拡散を示唆し、不当な要求や対応を強要する行為
- 虚偽の情報や従業員個人への中傷等を継続的・執拗に投稿し、当社または当社で働く者の業務・就業環境を害する行為

なお、当社のサービスや対応について、事実に基づくご意見や評価を表明すること自体をカスタマーハラスメントとするものではありません。

4. 人材サービスにおいて想定される行為

当社の事業特性上、前項に加えて、以下のような行為についても、その内容、手段、頻度、継続性等によりカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- 派遣スタッフに対する人格否定、暴言、威圧的な言動
- 派遣契約で定められた業務内容や就業条件等を著しく逸脱する業務・対応を強要する行為
- 派遣元である当社への相談・申告を妨げる行為
- 相談・申告を行ったことを理由として、不利益な取扱いを行い、または示唆する行為

- 求職者、応募者または登録者から当社担当者に対して行われる暴言、脅迫、過度または不合理な要求
- 求人企業、派遣先企業、業務委託・請負の発注元企業等から当社担当者に対して行われる暴言、脅迫、過度または不合理な要求
- 当社から特定の求人への紹介・推薦が困難である旨、または同一・類似するご要望への対応が困難である旨を十分に説明した後も、正当な理由なく、同一または類似する求人への応募・エントリー、問い合わせ、紹介・推薦の要求等を継続的・執拗に繰り返し、当社の通常業務に支障を生じさせる行為
- 求人内容、応募条件、適性その他の事情により、当社から特定求人への紹介・推薦または求人企業への取り次ぎが困難である旨を説明したにもかかわらず、同様の対応を継続的・執拗に要求する行為
- 業務委託・請負の業務遂行場所において、当社従業員に対して行われる社会通念上許容される範囲を超えた言動
- その他、当社の労働者派遣、有料職業紹介、業務委託・請負その他の業務を適正に遂行するうえで重大な支障となる行為

当社が必要な説明を行った後も、正当な理由なく同一または類似する問い合わせ、応募・エントリー、紹介・推薦の要望等が繰り返され、通常業務に支障を及ぼすと判断した場合には、法令上必要な対応を行ったうえで、同一内容に関する説明・回答その他の対応を終了または制限させていただく場合があります。

5. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある事案が発生した場合、従業員やスタッフ個人に対応を委ねることなく、会社として対応します。

事実関係を迅速かつ正確に確認したうえで、行為の内容、程度、継続性等に応じ、必要に応じて以下の対応を行う場合があります。

- 行為者に対する注意、警告および行為の中止要請
- 管理監督者等への対応の切り替え
- 従業員等を可能な限り一人で対応させないための措置
- 電話、面談、訪問、メールその他の対応方法の変更、制限または終了
- 同一内容に関する問い合わせ等への対応の終了または制限
- 派遣先、求人企業、業務委託・請負の発注元企業等への事実確認および改善・是正の要請
- 就業場所からの一時退避その他従業員の安全確保に必要な措置
- 法令および契約に基づく、サービス提供、取引または契約内容の見直し
- 必要に応じた弁護士その他専門家への相談
- 犯罪に該当する可能性がある行為等についての警察その他関係機関への相談・通報

特に、生命または身体の安全に関わる行為、暴力、脅迫その他悪質性が高いと判断される行為については、従業員の安全確保を最優先とし、部長または役員等を含む社内体制により毅然と対応します。

また、事実確認、適切な対応および従業員の安全確保等を目的として、必要に応じて電話、メール、面談内容その他の対応経緯を記録・保存する場合があります。その際は、関係法令を遵守し、個人情報を適切に取り扱います。

6. 派遣先企業・業務委託・請負の発注元企業等へのお願い

当社の派遣スタッフまたは業務委託・請負業務に従事する当社従業員から、就業先または業務遂行場所におけるカスタマーハラスメントについて相談・申告があった場合には、当社から事実確認、就業環境の改善その他必要な対応をお願いする場合があります。

その際には、行為者への対応、再発防止、就業環境の改善その他必要な措置について、ご理解とご協力をお願いいたします。

また、派遣先または業務遂行場所の顧客、利用者、取引先その他の第三者から当社従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合についても、従業員の安全確保および就業環境の改善に向けて、関係企業等と連携して対応します。

7. 社内における取り組み

当社は、カスタマーハラスメントを防止し、発生した場合に迅速かつ適切に対応するため、以下の取り組みを行います。

- カスタマーハラスメントには毅然と対応し、従業員を保護するという会社方針の明確化および周知・啓発
- カスタマーハラスメントに該当する行為および発生時の対処方法の周知
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口をあらかじめ定め、従業員および派遣スタッフ等への周知
- 相談窓口の担当者が相談内容に応じて適切かつ迅速に対応できる体制の整備
- 従業員および派遣スタッフ等への教育・啓発
- 相談または申告があった場合の迅速かつ正確な事実関係の確認
- 被害を受けた従業員の安全確保、業務上の配慮その他必要な支援
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制および社内連携体制の整備
- 悪質なカスタマーハラスメントに対する対応方針および社内体制の整備
- 再発防止策の検討および実施
- 必要に応じた弁護士、警察その他専門家・関係機関との連携
- 相談者、申告者、事実確認への協力者その他関係者のプライバシー保護

当社は、カスタマーハラスメントについて相談・申告をしたこと、または事実確認に協力したこと等を理由として、従業員や派遣スタッフ等に対して不利益な取扱いを行いません。

8. 当社従業員によるハラスメント等の防止

当社は、自社の従業員や派遣スタッフ等をカスタマーハラスメントから守るだけでなく、当社の従業員自身が、派遣先企業、求人企業、求職者、応募者、登録者、取引先、他社の従業員その他関係する方に対して、暴言、威圧的な言動、差別的な言動その他相手の人格や尊厳を害する行為を行わないことも重要であると考えています。

当社で働くすべての者に対して、相手の立場、人格および人権を尊重した適切なコミュニケーションを求め、ハラスメントのない健全な関係づくりに努めます。

また、当社従業員による当社従業員によるハラスメントその他不適切な言動の疑いについて、取引先その他の事業者から事実確認等への協力を求められた場合には、必要に応じて適切に対応します。

9. 皆様へのお願い

当社は、お客様、企業、求職者、応募者、登録者、派遣スタッフ、取引先その他関係する皆様との対話を大切にし、正当なご意見、ご要望、苦情等には誠実に対応してまいります。

本方針は、正当な権利の行使、ご意見、苦情、問い合わせ等を制限することを目的とするものではありません。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、当社で働く者の人権や尊厳、安全または就業環境が害される場合には、会社として従業者を保護し、必要な対応を行います。

働く人と企業、そして当社に関係するすべての皆様が互いを尊重し、安心して関わることのできる環境づくりに、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

株式会社プログレス

制定日：2026年9月1日