

カスタマーハラスメントに対する基本方針（COURSE 事業）

株式会社プロGRESS（以下「当社」といいます。）は、COURSE 事業を通じて、高校生が地域の企業や仕事について知り、将来の進路や職業について考える機会を提供するとともに、学校、企業その他関係する皆様との連携によるキャリア教育の充実に取り組んでいます。

当社は、学校関係者、高校生、保護者、掲載・参加企業、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、事業やサービス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、学校、高校生、企業その他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、学校関係者、高校生、保護者、掲載・参加企業、取引先その他当社の COURSE 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、事業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。

特に、高校生の安全、教育環境、個人情報等に関する正当なご意見や申し入れについては、その内容を真摯に受け止め、適切な対応に努めます。

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 COURSE 事業に関係する方

- 学校および教職員その他の学校関係者
- 高校生その他イベント等の参加者
- 保護者その他の関係者
- COURSE への掲載企業、イベント参加・出展企業およびその役員・従業員等
- 協賛企業、業務提携先、取引先その他の関係事業者
- イベント会場その他業務遂行場所の関係者
- その他、COURSE 事業に直接または間接的に関係する方

当社が保護する従業員

- 正社員、契約社員、パート・アルバイト等の当社従業員
- COURSE 事業の企画、営業、制作、取材、撮影、イベント運営等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 COURSE 事業に従事する者

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、返金、補償等の要求
- 特定の従業員に対する不合理な処分、担当変更等の要求
- 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、学校、イベント会場等において退去を求められても応じない行為
- イベント、取材、制作、営業その他当社の正当な業務遂行を妨げる行為

プライバシー侵害・インターネット上での行為

- 当社従業員の個人情報、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、当社の事業や対応について、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. COURSE 事業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。

- 掲載内容、制作物、イベント内容等について、契約内容や当社が対応可能な範囲を著しく超える修正・変更を継続的・執拗に要求する行為
- 当社から対応が困難である旨を十分に説明した後も、同一または類似する要求を継続的・執拗に繰り返す行為
- 本事業の趣旨や契約内容を超えて、採用成果、応募者の確保その他特定の成果を保証するよう要求する行為

- イベントや学校との取り決め、運営ルール等に反する対応を当社従業員に強要する行為
- 高校生その他参加者の個人情報について、法令、学校との取り決めその他に基づく必要な同意・手続きを経ずに提供するよう要求する行為
- 高校生への過度な勧誘、直接的な採用活動その他、学校または当社が定めるイベント運営上のルールに反する行為を認めるよう強要する行為
- 学校、企業、参加者その他関係者との調整について、社会通念上相当でない特別扱いや優遇を継続的・執拗に要求する行為
- 当社従業員個人の携帯電話、SNS その他業務上必要のない連絡先等を不当に要求する行為
- その他、COURSE 事業の教育的な目的、イベント運営または当社の適正な業務遂行に重大な支障を生じさせる行為

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に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
- 学校、企業その他関係者への事実確認および改善・是正の要請
- イベント等への参加方法や取引内容等の見直し
- 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. 学校・企業その他関係者へのお願い

当社従業員から、学校、イベント会場、企業訪問先その他の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、業務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、業務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。

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、従業者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
- 被害を受けた従業者の安全確保、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、従業員に対して不利益な取扱いを行いません。

8. 当社従業者によるハラスメント等の防止

当社は、自社の従業員をカスタマーハラスメントから守るだけでなく、当社従業者自身が、学校関係者、高校生、保護者、企業担当者、取引先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。

特に高校生をはじめとする参加者に対しては、相手の立場、人格、人権および教育環境を尊重した適切なコミュニケーションを徹底します。

9. 皆様へのお願い

当社は、学校、高校生、保護者、企業、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。

高校生、学校、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

