

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月制定

paiza 株式会社

1. はじめに

当社は、すべてのステークホルダーの期待や信頼に応え、質の高いサービスを提供することを目指しています。

しかしながら、ごく一部のお客様において、当社従業員に対し、人格否定、暴力、セクシュアルハラスメントなどの尊厳を傷つける言動や、社会通念上相当な範囲を超えた要求が見られる場合がございます。

当社は、職業紹介事業者として、事業を通じてご利用企業様と求職者様の成長及び発展に寄与するとともに、そうした事業を健全かつ持続的に推進していくべく、従業員の人権を守り、安心して業務に専念できる環境を構築するため、本基本方針を定めます。

お客様に対しては、誠実な対応を第一としながらも、以下に該当する過剰・不当な言動に対しては、毅然と対処いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

- お取引先を含む、顧客等からのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、当該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、当該手段・態様により、当社従業員の就業環境が害されること。
(厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づきます。)

3. 対象となる行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 当社が提供するサービスに瑕疵・過失が認められないにもかかわらず、苦情が寄せられる場合
- 当社が提供するサービスの内容とは関係がない要求が行われる場合
- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、威圧的な言動、土下座の要求など）
- 継続的（繰り返し）、執拗な言動
- 拘束的（不退去、居座り、監禁）な言動
- 差別的・性的な言動や、つきまとい等
- 従業員個人に対する攻撃、要求
- 不当な代替サービスの提供要求、金銭補償の要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷

4. 対応姿勢

- 当社は、対象となる行為に対して毅然とした態度で臨み、従業員の安全と健康を守るとともに、お客様に対して適切なサービスを提供できるよう努めてまいります。また、当社が悪質と

判断した場合には、取引の停止、対応の終了、サービスの利用停止や会員登録の抹消などの対応を検討・実施するとともに、関係部署と協議のうえ、警察や弁護士等への外部専門家に相談するなど、適切に対処いたします。

5. 当社における取り組み

- カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法を習得するための施策（研修等）を実施します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、発生時の対応体制を構築します。
- カスタマーハラスメント被害にあった従業員のケアを最優先に努めます。
- より適切な対応を実施するために、外部専門家（弁護士等）と連携します。

6. お客様へのお願い

多くのお客さまにおかれましては、上記に該当するような事案もなく、当社のサービスをご利用いただいておりますが、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には、本方針に基づき、従業員の安全と健全なサービス環境を守るために毅然と対応いたします。何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以 上