

## 日々紹介サービスにおけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社サーヴァントは、すべての求職者様に安心してご利用いただける場を提供するため、また、すべての従業員が安全に安心して働ける環境を維持するため、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定いたしましたので、お知らせいたします。

### 1. 目的

当社は、働く人々の架け橋として、安全で健全な就業環境を提供することを使命としています。当社社員、および就業中のスタッフが、顧客企業または登録スタッフからの不当な言動（カスタマーハラスメント）により尊厳を傷つけられることを防ぐため、本規定を定めます。

---

### 2. 【対・顧客企業】への規定（スタッフと自社社員を守る）

顧客企業（紹介先）が、登録スタッフや当社担当者に対し、業務の範囲を超えた要求や人格を否定する言動を行うことを指します。

#### ① 対象となる行為（例）

- **現場での暴言・過度な叱責**：スタッフに対し「代わりはいくらでもいる」「給料泥棒」等の人格否定や、周囲に聞こえる大声での罵倒。
- **契約外作業の強制**：倉庫・製本現場等で、事前に合意のない危険作業や過重労働をスタッフに強いる行為。
- **理不尽なクレーム**：スタッフの些細なミスに対し、当社担当者に何時間も執拗に電話で謝罪を求め、また不当な損害賠償を迫る行為。

#### ② 発生時の対応

- 事実確認の間、当該企業へのスタッフ紹介を即時停止します。
- ハラスメントが改善されない場合、**紹介契約を解除**し、今後の取引を一切断絶します。

---

### 3. 【対・登録スタッフ】への規定（自社社員と組織を守る）

登録スタッフが、当社担当者に対し、過度な要求や就業の権利を逸脱した強圧的な態度を取ることを指します。

#### ① 対象となる行為（例）

- **執拗なマッチング強要**：条件に合わない案件に対し「なぜ自分を入れないのか」と長時間電話で詰め寄り、業務を妨害する行為。
- **SNS 等への誹謗中傷**：紹介されなかった不満から、ネット掲示板や SNS に当社や担当者の実名を挙げて事実に反する書き込みを行う行為。

- **威圧的な態度**：給与支払日や選考結果を巡り、デスクを叩く、怒鳴る、または「法的手段に出るぞ」と不当に脅す行為。
- **虚偽の報告**：現場でのトラブルを故意に捻じ曲げて報告し、当社に不当な対応を強いる行為。

## ② 発生時の対応

- 担当者個人での対応を禁じ、組織として「これ以上の対応は致しかねます」と通告します。
- 悪質な場合は、\*\*スタッフ登録を即時抹消（除名）\*\*し、以降の案件案内を停止します。
- 名誉毀損や業務妨害に該当する場合は、法的措置（警察への通報・弁護士を通じた対応）を講じます。

---

## 4. 共通の禁止事項（セクハラ・差別）

顧客企業、登録スタッフを問わず、以下の行為は一発退場（契約解除・登録抹消）の対象とします。

- 性的な言動、身体への接触。
- 人種、国籍、性別、年齢等に関する差別的な言動。
- 反社会的勢力との関わりを背景とした言動。

---

## 5. 社内体制の整備

当社は、被害を受けた社員やスタッフを孤立させないため、以下の体制を整えます。

1. **相談窓口の設置**：スタッフが現場で受けた被害を報告できる「緊急連絡ライン」の運用。
2. **記録の徹底**：電話内容の録音、メール・チャットの保存、現場での状況記録を証拠として管理。
3. **メンタルケア**：ハラスメントを受けた者への適切なフォローアップ。

---

## 6. お客様からのお問合せ窓口

株式会社サーヴァント お客様相談室

電話番号 :03-5497-8682（※土日祝日除く 9:00～17:00）