

転職支援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

本規定は、当社が提供する転職支援サービスにおいて、求職者および顧客企業による不当な言動（以下「カスタマーハラスメント」）から、当社社員の心身の安全を確保し、質の高いコンサルティングサービスを継続することを目的とします。

2. 【求職者（候補者）】による禁止行為

求職活動における不安や不満を背景とした、以下のような言動を禁止します。

① 精神的な攻撃・威圧的な言動

- **人格否定・能力への侮辱**：「プロだろ」「何年やってるんだ」「国家資格持ってるくせに」といった、担当者の経験や資格を揶揄・攻撃する発言。
- **暴言・不当な評価**：提示した求人に対し「クソ企業」「ブラック」と決めつけ、罵倒する行為。
- **逆上・八つ当たり**：選考不通過の結果や、紹介可能案件がないことに対し、理不尽に怒声を浴びせる行為。

② 過大な要求・執拗な言動

- **他社比較による強要**：「他社は推薦してくれたのに、なぜ御社は出さないのか」と執拗に迫り、当社の判断基準を逸脱した対応を強要する行為。
- **過度な連絡・拘束**：営業時間外や休日の対応を執拗に求める、または1時間を超える長時間の電話で担当者を拘束する行為。
- **特定担当者への固執**：合理的理由のない頻繁な担当者変更依頼、または特定の担当者へのつきまとい。

③ 倫理に反する行為

- **SNS等での誹謗中傷**：Webサイトのコメント欄やSNS等に、当社や担当者の実名を挙げて事実無根の書き込みや誹謗中傷を行う行為。
- **性的嫌がらせ**：身体への接触、卑猥な言動、私的な誘いなどのセクシャルハラスメント。

3. 【顧客企業】による禁止行為

採用活動における優位的な立場を利用した、以下のような言動を禁止します。

① 契約を軽視する行為

- **不当な値切り・返金要求**：契約締結後の紹介料減額交渉や、返金規定（早期退職時の返金

等)を無視した不当な金銭補償の要求。

- **契約不履行の主張**：自己都合による退職等に対し、合理的理由なく「契約不履行だ」として支払いを拒む行為。

② 業務遂行への過度な干渉・攻撃

- **選考遅延と逆上**：自社側の選考結果通知が遅れているにもかかわらず、当社の対応遅延を理由に暴言を吐く行為。
- **マッチングへの不当なクレーム**：求める要件に合致しない場合の指摘を超え、担当者を無能扱いする等の精神的攻撃。
- **執拗な督促**：候補者の推薦を巡り、当社の業務サイクルを無視して連日執拗に連絡を繰り返す行為。

4. 発生時の対応方針

ハラスメントが発生したと判断した場合、当社は以下のステップで組織的に対応します。

1. **警告と中止**：担当者から「これ以上の言動が続く場合は対応を中止します」と明確に伝え、必要に応じて電話を遮断、または面談を中断します。
2. **サービスの停止・解除**：* **求職者**：以降の求人紹介、キャリアカウンセリングを含む**一切のサポートを停止し、登録を抹消**します。
 - **顧客企業**：人材紹介契約を解除し、進行中の選考についても中断の措置を取ります。
3. **法的措置・外部連携**：* 悪質な誹謗中傷や脅迫、性的被害については、弁護士や警察と連携し、損害賠償請求や刑事告訴を検討します。
 - 媒体経由のスカウトトラブル等の場合、媒体運営元へ報告し、共通の対応を依頼します。

5. 運用上の留意点（社内向け）

- **記録の保持**：暴言や執拗な連絡があった場合、電話録音、メールの保存、面談記録の作成を徹底してください。
- **組織対応の徹底**：新人コンサルタントが時間をコントロールできず拘束された場合や、威圧的な言葉を受けた場合は、速やかに上席者が対応を代わり、個人の責任に帰さないようにします。
- **入社前後の相違への対応**：「求人票と実態の相違」によるクレームは、ハラスメントではなく当社の確認不足の可能性もあるため、事実関係を冷静に調査し、誠実に対応した上で、不当な攻撃に発展する場合のみ本規定を適用します。

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）