カスタマーハラスメント対策規程

株式会社シンエイリンクス

第１章　総則

第１条（目的）

１．本規程は、株式会社シンエイリンクス（以下「会社」という）の派遣先、取引先、地域住民など、関係を有する一切の者（以下、関係者等という）によるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）から社員の心身の安全と健康を保護し、安心して質の高い労務を提供できる職場環境を確保することを目的とする。また、カスハラを未然に防止し、発生時には迅速かつ適切に対応するための基準を定めるものとする。

第２条（適用範囲）

１．本規程は、雇用される全ての社員および派遣社員に適用する。また、本規程に定めるカスハラ行為は、対面、電話、書面、電子メール、SNS、インターネット上など、あらゆる場における言動を対象とする。

第３条（基本方針）

１．会社は、社員の就業環境を害するカスハラ行為を一切許容しない。

２．会社は、社員の安全と健康を最優先し、カスハラから社員を保護するための適切な措置を講じる。

３．会社は、関係者等からの正当な意見やご要望については、経営の改善に繋がる貴重な情報として真摯に受け止め、合理的かつ理性的な対話を通じて問題解決に努める。

４．カスハラに該当すると判断した場合は、毅然とした態度で対応し、必要に応じてサービスの提供を拒否し、法的措置を含む厳正な対処を行う。

第２章 カスハラの定義と類型

第４条（カスハラの定義）

１．本規程においてカスハラとは、関係者等からのクレーム・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、要求実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、かつ、当該手段・態様により社員の就業環境が害されるもの、または強い不安を抱かせるような言動をいう。

第５条（カスハラと正当なクレームの区別）

１．全てのクレーム、言動がカスハラに該当するわけではない。会社の提供する労務内容に瑕疵や過失がある場合、または関係者等の正当な権利に基づく要求である場合は、

これを正当なクレームとして真摯に受け止め、適切に対応する。

２．カスハラは、要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上不相当である場合、または要求内容自体が妥当性を欠く場合に該当する。
第６条のカスハラに該当するか否かは、関係者等の特性（障害や疾患の有無を含む）にかかわらず、その「行為」の客観的な内容に基づき判断する。別途、障害のある関係者等から、障害者差別解消法に基づく社会的障壁の除去（合理的配慮）を求められた場合は、本規程とは別に、会社の負担が過重にならない範囲で誠実に対応する。ただし、合理的配慮の提供は、次条に定めるハラスメント行為を容認するものではない。

第６条（カスハラ行為の類型と具体例）

１．カスハラに該当する行為の類型と具体例は以下の通りとする。ただし、これら以外の行為については、要求の妥当性に照らして、個別に判断する。

（１）身体的攻撃

①社員を叩く、蹴る、物を投げつける、唾を吐く、突き飛ばす行為
②手や足などで殴る、蹴るような動作等を用いて威嚇する行為
③社員の眼鏡を壊す、服を破るなどの器物損壊行為
④精神的攻撃　名誉を毀損する言動（施設に対する信用毀損行為も含む）著しいハラスメントや暴言、脅迫的・威圧的な言動
⑤社員に対する暴言、人格を否定するような言動、侮辱的な言動
⑥長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する行為
⑦事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミやSNSなどで拡散する行為
⑧社員に対する誹謗中傷（インターネット上でのものを含む）
⑨「殺すぞ」「訴えるぞ」等の脅迫的発言
⑩大声で執拗に責め立てる、高圧的に自らの要求を主張する、話の揚げ足を取って責め立てるなどの威圧的言動
⑪会合において集団によるつるしあげ

（２）過度な要求

①合理的理由のない謝罪要求（土下座の強要を含む）
②社員の解雇・処罰の要求
③法令や契約に基づかない金銭・サービスの要求、または社会通念上著しく高額な金銭補償の要求
④特定の関係者等への特別扱いの強要
⑤勤務時間外の対応要求、社員自宅等への訪問を求める行為
⑥不可能な行為や抽象的な行為の要求

（３）時間拘束
①長時間の居座り、執拗な電話の繰り返し、個室での拘束
（４）個の侵害
①正当な理由なく社員の個人情報（住所、学歴、家族構成など）を聞き出そうとする行為
②社員の顔や名札等を無許諾で撮影し、SNS 等で公開する行為
（５）つきまとい行為
（６）セクシュアルハラスメント　著しいハラスメントや暴言、脅迫的・威圧的な言動わいせつな言動や行為、不必要な身体接触、交際の強要など、性的な嫌がらせ行為全般
（７）施設や財産等の破壊行為
（８）その他犯罪行為

第７条（会社のカスハラへの対処）
１．会社は、第６条に該当する行為に対して、次の措置を講じることができる。
（１）口頭または書面による警告
（２）当該事案に関する対応の打切り
（３）商品またはサービスの提供の拒否、取引の停止
（４）事業所その他会社が管理する施設への立入りの禁止
（５）警察への通報または被害届の提出
（６）弁護士への相談、および民事上または刑事上の法的措置
２．前項の措置は、あらかじめ代表取締役の承認を得て行う。ただし、緊急を要する場合はこの限りでなく、事後速やかに報告する。

第８条（社員の対応）
１．社員は、関係者等の言動がカスハラに該当すると判断した場合、または該当するおそれがあると判断した場合は速やかに直属の上長に報告し、その指示を受けるものとする。
２．会社は、前項の報告があった場合、可能な限り当該社員を一人で対応させないものとし、複数名での対応、対応者の交代または上長への引継ぎを行う。
３．社員は、カスハラに該当すると判断した場合、上長の判断を待たずに対応を一時中断し、退避することができる。この場合において、会社は当該社員を不利益に取り扱わない。

第９条（記録および証拠の保全）
１．会社は、カスハラへの対処の実効性を確保するため、次の各号に定める方法により、

事案に関する記録を作成し、保存する。

（１）会社が定める様式による対応記録の作成（発生日時、場所、対応者、顧客等の言動の内容、対応の経過を記載する）

（２）電話による対応の録音

（３）事業所その他会社が管理する施設における録画および録音

２．前項の記録は、社員の就業環境の確保、事実関係の確認および法的対応のために利用するものとし、これ以外の目的には利用しない。

３．会社は、第１項第２号から第３号までの記録を行うにあたり、その旨および利用目的を、店頭への掲示、自動音声案内、カメラ本体への表示その他の適切な方法により明示する。

４．第１項の記録の保存期間は、事案の終了後５年間とする。ただし、法的措置を検討している事案については、当該手続が終了するまで保存する。

第１０条（相談窓口）

１．会社は、カスハラに関する相談窓口を総務グループに設置し、その連絡先および利用方法を社員に周知する。

２．相談窓口は、カスハラが現に生じている場合のほか、その発生のおそれがある場合ならびに該当するか否かの判断に迷う場合においても、広く相談に応じるものとする。

３．会社は、相談窓口の担当者に対し、対応に必要な研修を実施する。

第１１条（プライバシーの保護および不利益取扱いの禁止）

１．会社は、相談者、行為者その他本規程に基づく対応に関与した者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨を社員に周知する。

２．会社は、社員がカスハラに関する相談を行ったこと、事実関係の確認に協力したこと、または第８条第３項に基づき対応を中断したことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行わない。

附　則

１．本規程は、２０２６年10月１日より施行する。