

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

株式会社名鉄ライフサポート（以下「当社」）は、「この街でいつまでも健康に暮らしたいそんな願いを支えたい」を経営理念とし、日々お客様からいただくご意見やご要望に真摯に耳を傾け、良質なサービスの提供と向上に取り組んでおります。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つけるような過度な要求や悪質な言動に対しては、企業として毅然とした対応を行い、従業員の人権を守るとともに心身ともに健康で安心して働ける職場環境を維持するため、本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が公表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準拠し、当社では以下の通り定義します。

『お客様（お取引先等を含む）からの要求等のうち、そ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って、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの』

3. 対象となる行為の例

以下のような行為が対象となりますが、これらに限定されるものではありません。

- (1) **身体的、精神的な攻撃**：暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など
※暴力行為は直ちに犯罪とみなします
- (2) **威圧的・拘束的な言動**：怒声、土下座の強要、不退去、居座り、合理的な理由のない長時間の電話など業務に支障を及ぼす行為
- (3) **執拗な言動**：継続的、執拗な言動、頻繁な要求等
- (4) **差別的・性的な言動**：セクシュアルハラスメント、容姿や属性に関する差別発言など
- (5) **従業員個人への攻撃**：特定の従業員への攻撃、業務外の要求、つきまとい、待ち伏せなど
- (6) **プライバシーの侵害（SNS等）**：従業員の氏名、顔写真、音声、映像などを無断で撮影・録音し、インターネットやSNS等へ公開、または誹謗中傷する行為
- (7) **過剰・不当な要求**：正当な理由のない商品交換、金銭補償、過剰なサービス・特別扱いの要求、他社事例を引き合いに出した不当な要求、従業員への謝罪の強要など

- (8) **その他の迷惑行為**：事務所(敷地内)への不法侵入、正当な理由のない業務スペースへの立ち入りなど

4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントの対象となる行為には、合理的な解決に向けた理性的な話し合いをお願いしております。しかしながら、悪質であると判断した場合には、組織として毅然とした対応を行い、以降の当社施設・サービスのご利用をお断りさせていただく場合がございます。

また、必要に応じて、警察や弁護士などの外部専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対処いたします。

※事実確認や正確な対応を行うため、お客様との会話や通話内容を録音・録画させていただく場合がございます。

5. 当社における取り組み

当社では、従業員を守るため、以下の取り組みを推進してまいります。

- カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを整備し、全従業員へ教育・研修を実施します。
- カスタマーハラスメント発生時の報告体制および、被害を受けた従業員の相談・ケア体制を整備します。
- カスタマーハラスメントに適切に対応・報告した従業員に対し、そのことを理由として不利益な評価を行うことは一切ありません。

6. お客様へのお願い

当社は、今後もお客様の目線に立ち、より良い関係の構築とサービス提供に尽力してまいります。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、本方針に則り対応いたしますので、皆さまのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日：2026 年 8 月 1 日
株式会社名鉄ライフサポート

就活ハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

株式会社名鉄ライフサポート（以下「当社」）は、就職活動中の学生や求職者に対するハラスメントを防止し、すべての求職者が、公正かつ安心して就職活動に取り組めるよう、本方針を定めます。

2. 就活ハラスメントの定義

当社の採用活動において、当社従業員が求職者に対して行う、以下のような行為を指します。

- **セクシュアルハラスメント**： 従業員による「性的な言動」により就職活動等が阻害されること。
- **その他のハラスメント（パワーハラスメント等）**： 優越的な関係を背景とした威圧的な言動、プライバシーの侵害、または合理的な範囲を超える拘束等により、求職者に精神的・身体的苦痛を与えること。

3. 対象となる行為の例

採用活動に関わるすべての場面において、以下のような行為を禁止します。
（あくまで例示であり、これらに限定されるものではありません。）

- (1) **性的な言動・要求**： 意に反する身体への接触、性的な冗談、容姿への言及、採用や選考通過の見返りに食事や不適切な関係を迫る行為
- (2) **プライバシーへの介入**： 選考に無関係な相手の出自や家族の職業に関する不適切な質問
- (3) **不適切な連絡・私的な誘い**： 会社の許可なくプライベートで SNS やアドレスの連絡先を交換すること、業務時間外の私的な連絡、日中以外の面会や私的な食事等への誘い
- (4) **威圧的・不適切な態度**： 過度な圧迫面接、人格を否定する言動、SNS やオンライン面談等で求職者が萎縮・不安を覚えるような対応

4. 就活ハラスメント対策の取り組み

【安全な面談環境の提供】

採用活動は日中に行うことを基本とし、原則として第三者の目がある環境(店舗や社内等)で対応します。

【教育体制の整備】

採用に関わるすべての従業員に対し、ハラスメント防止に関する情報の周知・研修を実施します。

【相談窓口の設置と適切な対応】

就活ハラスメントに関する専用の相談窓口を設置します。相談を受けた際は、事実関係を迅速かつ正確に確認し、加害者に対しては社内規程に則り厳正な対応を行います。

【プライバシーと公正な選考の保護】

相談者および関係者のプライバシー保護と秘密保持を徹底します。また、相談・通報を行ったことを理由として、選考プロセスにおいて不利益な取り扱いをすることはありません。

5. 相談窓口の設置

当社の選考過程において、ハラスメント等の人権侵害に遭われた、あるいはその疑いや不安を感じるような出来事があった場合は、決して一人で抱え込まず、下記の相談窓口までご連絡ください。

【就活ハラスメント専用 相談窓口】

株式会社名鉄ライフサポート 人事労務担当

メールアドレス：info@meitetsu-ls.co.jp