

カスタマーハラスメントおよび求職者等へのハラスメント防止方針

1. 基本方針

当会は、会員・求職者・取引先等の皆様に対し、誠実かつ丁寧な対応を行います。

一方で、事務局員の人格や尊厳を傷つける言動、業務の範囲を超えた過度な要求、暴言、威嚇、ハラスメント行為等については容認しません。

当会は、事務局員が安心して働ける職場環境を確保するため、組織として毅然と対応し、事務局員を保護します。

2. 事務局員への周知

当会は以下の事項について全事務局員に周知します。

- ・ カスタマーハラスメントに該当する行為
- ・ 求職者等へのハラスメントに該当する行為
- ・ 発生時の対応手順
- ・ 相談窓口
- ・ 記録および報告方法

また、定期的な研修や朝礼等を活用し、事務局員への周知・啓発を行います。

3. 相談窓口

ハラスメントに関する相談窓口を以下のとおり設置します。

<相談担当者>

- ・ 事務局長 または事務局長が指名する責任者

相談内容については、事実確認を行い、相談者の意向を確認しながら適切に対応します。

相談は以下の内容を対象とします。

- ・ 会員等からの暴言・威圧的言動
- ・ 過剰な要求
- ・ SNS 等による誹謗中傷
- ・ 求職者に対する不適切な質問
- ・ 求職者からの苦情・相談
- ・ その他ハラスメントに関する事項

4. 発生時の対応

ハラスメントが発生した場合は以下の手順で対応します。

(1) 事実確認

- ・ 関係者への聞き取り
- ・ 記録の確認

(2) 被害事務局員への配慮

- ・ 心身の状況確認
- ・ 勤務調整
- ・ 面談の実施
- ・ 必要な支援の提供

(3) 再発防止

- ・ 対応内容の振り返り
- ・ 運用ルールの見直し
- ・ 事務局員研修の実施
- ・ 必要に応じて会員等への注意等の検討

5. 不利益取扱いの禁止

当会は、相談または通報を行ったことを理由として、以下のような不利益な取り扱いを行いません。

- ・ 解雇
- ・ 降格
- ・ 減給
- ・ その他不当な処遇

また、相談内容および個人情報適切に管理し、プライバシー保護に努めます。

求職者へのハラスメント防止(採用面接)

採用面接では、応募者の適性・能力・経験に関する事項を確認し、次のような職務に関係のない質問は行いません。

- 結婚予定
- 妊娠・出産予定
- 家族構成
- 宗教
- 支持政党
- 交際状況
- その他、職務に関係のない事項

応募者の人格と尊厳を尊重し、公正な採用選考を実施します。