カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ケアマイル（以下「当社」といいます。）は、「人」と「企業」をつなぐ事業を通じて、すべての関係者の皆さまに誠実で信頼されるサービスを提供することを大切にしています。また、幅広い業種・職種において、求職者、派遣スタッフ、派遣先企業、取引先の皆さまが安心してご利用いただける環境づくりに努めています。
一方で、暴言、威圧的な言動、不当な要求、長時間にわたる拘束、従業員の人格や尊厳を傷つける行為など、社会通念上許容される範囲を超えた言動は、従業員の就業環境を害し、安心して働ける職場づくりを阻害するものです。当社は、従業員一人ひとりの人権と安全を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを、求職者、派遣スタッフ、派遣先企業、取引先、その他当社の事業に関係する方による言動のうち、その内容または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、当社従業員の就業環境を害するものと定義します。なお、正当なご意見・ご要望・苦情については、これまでどおり誠実に対応いたします。

カスタマーハラスメントに該当し得る行為

- 暴行、傷害、物を投げるなどの身体的な攻撃
- 暴言、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、人格を否定する発言などの精神的な攻撃
- 大声での叱責、威圧的な言動、土下座の要求などの過度な謝罪要求
- 長時間の拘束、居座り、不退去、同じ要求を繰り返す執拗な言動
- 合理的な理由のない金銭補償、契約内容を著しく超える対応、従業員の処分等の不当な要求
- 従業員の個人情報・写真・音声・動画等を無断で取得、公開、または公開を示唆する行為
- 電話、メール、SNS、口コミサイト等を通じた誹謗中傷や業務妨害にあたる行為
- 就業先、登録面談、求人紹介、契約手続き等に関して、社会通念上相当性を欠く要求や言動を行うこと
- その他、当社が従業員の就業環境を著しく害すると判断する行為

当社の対応方針

当社は、カスタマーハラスメントに該当し得る言動が確認された場合、事実関係を確認したうえで、従業員を一人で対応させない、対応を中止する、以後のご利用・お取引をお断りする、関係機関や専門家へ相談するなど、必要な措置を講じます。悪質な行為や犯罪に該当し得る行為については、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応いたします。

また、従業員に対しては、カスタマーハラスメントに関する基本方針と対応手順を周知し、相談体制を整備するとともに、相談者のプライバシー保護および相談したこと等を理由とする不利益な取扱いの禁止を徹底します。当社は、従業員が安心して能力を発揮できる職場環境を守ることが、お客様・お取引先様へのより良いサービスの提供につながるものと考えています。

皆さまへのお願い

当社は、今後も皆さまからのご意見・ご要望に誠実に向き合い、より良いサービスの提供に努めてまいります。すべての関係者が互いの立場を尊重し、安心してコミュニケーションを行える環境づくりにご理解とご協力をお願いいたします。

2026 年 9 月

株式会社ケアマイル

代表取締役　堀　世至臣