

1. ハラスメント防止基本方針

1) 目的

当社は、従業員が安全かつ尊厳をもって働ける職場環境を確保し、カスタマーハラスメントおよび求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止し、発生時は迅速かつ適切に対応する。

2) 適用範囲

- 対象者：当社の役員・従業員（正社員、契約社員、パート、派遣受入、その他就業する者）
- 対象場面：当社業務に関連する一切（対面、電話、メール、SNS、オンライン会議等）
- 求職者等：採用選考、インターン、会社説明会、面談等に参加する者

3) 禁止行為

(A) カスタマーハラスメント（カスハラ）

顧客・取引先等（第三者）による言動であって、従業員の就業環境を害するものをいう。

- 暴言、侮辱、威迫、人格否定、差別的言動
- 過度な謝罪要求、土下座要求、執拗な叱責、長時間拘束、過剰な繰り返し要求
- 不当な金銭補償要求、業務範囲を逸脱した要求
- つきまとい、プライバシー侵害、SNS 晒し示唆
- 身体的攻撃、器物損壊、その他安全を脅かす行為

(B) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

採用・選考等の場面で、相手方の意に反する性的な言動等により不利益や不快感を与える行為。

- 性的な冗談、容姿・身体に関する発言、交際の要求

- 性的関係を示唆した便宜供与・不利益示唆
- 私生活（恋愛、妊娠・出産意向等）への不必要な質問
- 身体接触、画像・動画の提示、性的なメッセージ送付

4) 事業主の責務

当社は以下を実施する。

- 方針の明確化と周知・啓発
- 相談体制の整備
- 事後の迅速かつ適切な対応
- 実効性確保のための抑止措置
- 相談者・関係者のプライバシー保護
- 相談・協力等を理由とする不利益取扱いの禁止

5) 不利益取扱いの禁止

相談、申告、調査協力等を理由に、解雇、降格、評価不利益、配置転換の強要、雇止め等の不利益な取扱いを行わない。

6) 相談窓口

- 窓口：管理部（窓口：info-kanribu@ms-j.jp / 電話：03-5823-3200）
- 受付：電話／メール／フォーム／対面（匿名相談可の範囲を別途定める）
- 求職者向け：採用サイト・募集要項等に窓口を掲示

7) 違反時の措置

従業員が本方針に反する行為（求職者等へのセクハラ、カスハラを助長・放置する不適切対応、虚偽申告等）を行った場合、就業規則に基づき懲戒等の措置を行う。

2. 運用指針

1) 周知・啓発

- 年1回以上の研修（プライバシーマークの教育研修時）
- 入社時・異動時（採用担当就任時含む）の周知
- カスハラ対応：社内掲示・マニュアル整備
- 求職者向け：説明会資料・面接案内メールに「相談窓口」「禁止事項」を明記

2) 相談受付～対応フロー

1. 受付（事実・希望の聴取、緊急性評価）
2. 安全確保（暴力・脅迫等は即時退避、警備・警察相談）
3. 証拠保全（日時、場所、発言、録音/メール等、関係者メモ）
4. 事実確認（当事者・同席者への聴取、記録作成）
5. 判断（就業環境侵害の有無、再発リスク、必要措置）
6. 措置（被害者保護、加害行為への是正、関係者ケア）
7. 再発防止（教育、運用見直し、取引条件・導線改善）
8. クローズ（結果通知の範囲はプライバシーに配慮）

3) カスハラ：悪質ケースの事前方針

次のいずれかに該当する場合は「悪質」とし、対応を段階化する。

- 暴力・脅迫・器物損壊・つきまとい・性的言動・差別
- 長時間拘束、執拗な繰り返し、業務妨害、SNS 晒し等
- 不当要求（金銭、土下座、担当者交代の執拗要求等）

対応レベル

- レベル 1：一次対応（謝罪の可否を含め事実確認、要望整理、担当交代）
- レベル 2：上長同席、書面・メールでの対応に切替、来社/連絡方法の制限
- レベル 3：取引停止・出入り禁止、法的措置検討、警察・弁護士相談

4) セクハラ（求職者等）：採用場面の具体的ルール

- 質問禁止例：恋人・結婚予定、妊娠出産の予定、容姿評価、性的経験等
- 連絡手段：私的 SNS での連絡禁止、会社指定チャネルに限定
- 会食・懇親：原則禁止
- 申告があった場合：選考への影響排除、担当者の即時交代、迅速な事実確認

5) プライバシー保護

- 相談記録はアクセス制限し、閲覧者を限定
- ヒアリングは必要最小限、共有範囲も必要最小限
- 求職者情報は採用情報と分離保管（可能な範囲）

6) 記録と見直し

- 相談受付票、対応記録、再発防止策を保存
 - 半期または年次で統計（件数・類型・対応時間・再発）をレビューし、教育・運用に反映
-

3. 求職者向け揭示文

当社は、採用活動において求職者等に対するセクシュアルハラスメントを許容しません。面接・説明会等で不適切な言動があった場合は、下記窓口までご連絡ください。ご連絡を理由に選考上の不利益な取扱いはい行いません。

(窓口：info-kanribu@ms-j.jp / 電話：03-5823-3200)

4. 取引先の皆様へのお願い

当社は、従業員が安全かつ尊厳をもって業務に従事できる環境の確保に努めています。お取引に関連して、暴言・威迫・侮辱、差別的言動、長時間拘束、執拗な要求、業務範囲を逸脱した不当要求、SNS 等での晒しの示唆、つきまとい等、社会通念上相当な範囲を超える行為があった場合は、対応窓口の変更、書面・メールでの対応への切替、面談方法の制限、訪問・連絡の制限、取引停止・契約解除等の措置を講じることがあります。

悪質な場合や犯罪に該当し得る場合は、警察・弁護士等に相談のうえ対応します。