カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社アリスキャリアサービス（以下「当社」）のサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

当社は、お客様一人ひとりに真摯に向き合い、より良いサービスの提供に努めております。

一方で、従業員が安心して働くことができる環境を守ることも、当社の重要な責務であると考えています。

一部のお客様による著しい迷惑行為は、従業員の尊厳を傷つけるだけでなく、他のお客様へのサービス提供にも支障をきたすおそれがあります。

当社は、すべての従業員が安心して働くことができる環境を守るため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然と対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

当社は、お客様、お取引先その他当社の事業に関係する方（以下「お客様等」といいます。）の言動のうち、当社従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであって、これにより従業員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと定義します。

社会通念上許容される範囲を超えるか否かは、ご要望等の内容が商品・サービスや契約の内容に照らして相当性を欠くか、又はその手段・態様が相当でないかという観点から、個別の状況を踏まえて判断します。対面のほか、電話、メール、SNS・口コミサイト等インターネット上の言動も対象とします。

なお、商品・サービスに関する正当なご意見・ご要望や、障害のあるお客様からの合理的配慮に関するご相談は、カスタマーハラスメントには該当しません。

該当する行為の例

・暴力、暴言、威圧的・脅迫的な言動

・従業員の人格や尊厳を否定・侮辱する言動

・長時間にわたる拘束や、同一内容の執拗な繰り返し

・性的な言動、従業員へのつきまとい等

・合理的な理由のない過剰な要求や、不当な金銭の要求

・SNS 等における従業員や当社に対する誹謗中傷

・その他、従業員の就業環境を害する不当・迷惑な行為

上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

❶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に該当する行為が確認された場合、当社は、従業員を守るため、対応を打ち切り、法令及び利用規約等に基づき、以後のサービスの提供をお断りすることがあります。特に悪質な行為に対しては、警告、警察への通報、弁護士への相談のうえ、法的措置を含め厳正に対処します。また、事実確認及び適切な対応のため、お客様等とのやり取りを録音・録画させていただく場合があります。

❷カスタマーハラスメントへの取り組み

・当社従業員も、お取引先をはじめとする社外の皆様に対し、カスタマーハラスメントに当たる言動を行わないよう、教育・啓発に努めます。

・カスタマーハラスメントに対する基本方針・基本姿勢を明確化し、社内外に公表・周知します。
・不当・悪質な要求等に対しては組織的に迅速かつ適切な対応をとります。
・従業員が安心して相談・報告できる体制を整備します。
・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順を策定し、必要に応じて見直しを行います。

❸お客様へのお願い

大多数のお客様には、良識あるご理解とご協力をいただいておりますこと、心より感謝申し上げます。なお、本方針は、サービスに関する正当なご意見・ご要望を妨げるものではありません。
当社は、お客様からいただく貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの改善に努めてまいります。
これからも、従業員が安心して働くことができ、お客様に気持ちよくご利用いただける環境づくりに、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 10 月　株式会社アリスキャリアサービス