カスタマーハラスメント防止基本方針

グレイテストタレンツ株式会社
（公開日：2025年9月24日）

---

1. 基本理念

当社は Mission「才能を活かし、自己実現できる社会を築く」の実現に向け、安心・安全な環境で価値創造に取り組むことを大切にしています。
お客様やパートナーとの健全な関係を維持し、従業員が安心して働ける環境を守ることは、当社にとって重要な責務です。

---

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員またはパートナーに対して行われる、社会通念を逸脱した著しい迷惑行為であり、就業環境や心身の安全を害する行為」と定義します。

主な例（限定せず）：

- 暴言・侮辱・人格否定
- 脅迫・威嚇・暴力行為
- 長時間の拘束や過度・不当な要求
- SNS等での誹謗中傷や虚偽情報の拡散
- 土下座の強要
- セクシャルハラスメント、SOGIハラスメント、その他ハラスメント行為

---

3. 基本方針

1. 尊重と敬意
   お客様・パートナー・従業員は互いに尊重し、礼節をもって関係を築きます。

2. ゼロトレランス
   カスタマーハラスメント行為を一切許容せず、必要に応じてサービス提供の停止や法的措置を含め毅然と対応します。

3. 迅速な対応
   通報や相談を受けた場合、速やかに状況を確認し、適切な対応を行います。

4. 教育・研修
   全従業員およびパートナーを対象に、定期的に研修や事例共有を実施します。

5. 相談窓口の設置
   社内外の専用相談窓口を設け、匿名相談にも対応します。必要に応じて、弁護士・警察など外部専門家と連携します。

6. 誠実な対応
   正当なご意見・ご要望は真摯に受け止め、誠実かつ丁寧に対応します。

---

4. 実施体制

- 運用責任者：代表取締役 今村 仁
- 社内外の相談窓口を整備し、従業員やパートナーを組織的に支援します。

---

5. 社外周知

本方針は、当社ホームページに掲載し、社内外へ広く周知します。
また、取引先やパートナーに対しても契約書・案内資料等を通じて共有し、理解と協力をお願いしてまいります。

---

6. 改定

本方針は、社会情勢や関連法令の改正等に応じて随時見直しを行い、改定履歴は当社ホームページにて公開します。