

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に関する方針

制定日：2026 年 10 月 1 日

株式会社エヌテック

1. 基本方針

当社は、従業員一人ひとりが安全かつ安心して働ける環境を確保するとともに、お客さま、お取引先さま、施設利用者さま、求職者等を含む、当社に関わるすべての皆さまとの間に、相互の尊重に基づく健全な関係を築くことを大切にしています。

正当なご意見やご要望には、真摯かつ誠実に対応します。一方で、要求内容または言動の手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害する場合、あるいは採用活動等において求職者等の人格や尊厳を損なう行為があった場合には、本方針に基づき、組織として毅然と対応します。

対応にあたっては、事実関係を確認し、行為の目的、内容、頻度、継続性および手段・態様等を総合的に考慮したうえで、個別の状況に応じて適切に判断します。

2. カスタマーハラスメントへの対応

定義

お客さま、お取引先さま、施設利用者さま等による言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その実現のための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものを、当社ではカスタマーハラスメントとして取り扱います。

対象となる行為の例

カスタマーハラスメントに該当し得る行為として、以下が挙げられます。なお、これらは例示であり、対象となる行為を限定するものではありません。

- 暴力、威嚇、脅迫、侮辱、人格を否定する発言
- 土下座の強要、長時間の拘束、執拗または過度な対応の要求
- 従業員のプライバシーを侵害する言動、個人情報の開示要求、無断での撮影・録音・録画

- 差別的・性的な言動、名誉または信用を傷つける投稿・拡散
- 商品・サービスの内容や契約範囲を著しく超える要求、不当な金銭・補償・謝罪の要求
- その他、要求内容または手段・態様が社会通念上相当とは認められない行為

当社の対応

カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合は、従業員の安全と就業環境を守るため、行為の内容や状況に応じて、対応の中止、担当者の変更、複数名での対応、上席者または専門部署への引き継ぎ、取引・サービス利用や入場・出入りの制限、警察・弁護士その他の関係機関への相談・通報等、必要かつ適切な措置を講じることがあります。

従業員の保護と予防

当社は、従業員が一人で問題を抱え込むことのないよう、相談・報告体制を整備するとともに、対応手順の周知、教育・研修、記録の作成、必要に応じた心身のケア等に取り組めます。

3. 求職者等に対するハラスメントの防止

対象者

本方針における「求職者等」とは、当社への応募者、採用選考の参加者、インターンシップ参加者、内定者その他当社の採用活動に関わる方をいいます。

対象となる場面

当社は、採用選考、会社説明会、インターンシップ、職場見学、面談、内定後の連絡や懇親の場など、対面・オンラインを問わず、採用活動に関連するあらゆる場面において、求職者等に対するセクシュアルハラスメントその他の人格や尊厳を損なう不適切な言動を容認しません。

禁止行為の例

当社が禁止する行為として、以下が挙げられます。なお、これらは例示であり、禁止行為を限定するものではありません。

- 身体への不必要な接触
- 容姿、身体的特徴、恋愛、結婚、出産、性生活等に関する不適切な質問または発言
- 性的な冗談やからかい、性的関係をほのめかす発言
- 食事、飲酒、私的な面会、個人的な連絡先の交換等への執拗な誘い
- SNS やメール等を用いた私的または不適切な連絡
- 相談、拒否または通報を理由として、採用選考上その他の不利益な取り扱いを示唆し、または実施する行為

事実確認後の対応

当社の役員または従業員による不適切な言動が確認された場合は、就業規則その他の社内規程に基づき厳正に対処するとともに、必要な是正措置および再発防止策を講じます。

4. 相談・通報への対応

相談・通報の受付と対応

当社は、カスタマーハラスメントおよび採用活動におけるハラスメントに関する相談・通報窓口を設置します。相談・通報を受けた場合は、相談者等の意向に配慮し、関係者から必要な情報を確認するなど、客観性と公平性を確保しながら、迅速かつ適切に事実確認を行い、必要な対応および再発防止策を講じます。

秘密保持と不利益な取り扱いの禁止

相談・通報の内容および関係者の個人情報、プライバシーに十分配慮し、対応に必要な範囲で適切に取り扱います。また、相談・通報を行ったこと、または事実確認に協力したことを理由として、相談者、通報者または協力者に不利益な取り扱いを行いません。

相談窓口

社内相談窓口：企画室 担当者

社外相談窓口：社会保険労務士法人 ふせや事務所

受付方法：下記 QR コードまたは URL より受付



<https://forms.gle/mrBsNnjUzxHGq77w6>

5. 皆さまへのお願い

当社は、皆さまから寄せられる正当なご意見やご要望を、サービス品質の向上と業務改善につなげてまいります。同時に、従業員および求職者等の人格と尊厳が尊重される環境を守るため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

当社は、今後も法令および社会的要請を踏まえ、ハラスメントの防止と適切な対応に継続して取り組んでまいります。