令和８年11月２日　制定

株式会社シオンステージ

CUSTOMER HARASSMENT POLICY

カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

当社は、「未来へ繋ぐ、感動のステージへ」をミッションに掲げ、テレビ番組の制作現場で活躍するクリエイターの派遣・紹介、映像制作、タレント支援、保育人材サービスなどを通じて、お客様・お取引先様の期待に応えるサービスの提供に取り組んでいます。また、お客様・お取引先様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様等の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

当社は、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」の趣旨を踏まえ、従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様・お取引先様との関係をより良いものとすることにつながると考え、株式会社シオンステージにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

２．当社における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「**お客様等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの**」と定義します。

「お客様等」には、派遣先・取引先企業及びその従業員の方、番組・映像の出演者や撮影・取材の関係者、求職者・登録スタッフの方など、当社の事業に関係する方を含みます。また、「従業員」には、当社の役員・社員のほか、派遣先で就業する派遣スタッフを含みます。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

・暴力行為
・暴言・侮辱・誹謗中傷
・威嚇・脅迫
・従業員の人格の否定・差別的な発言
・土下座の要求
・長時間の拘束
・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
・合理性を欠く不当・過剰な要求
・会社や従業員の信用を毀損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
・従業員へのセクシュアルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他のハラスメント、つきまとい行為　など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（Sexual Orientation）と性自認（Gender Identity）の頭文字をとった略称

３．カスタマーハラスメントへの対応（社内）

・カスタマーハラスメント対策マニュアルを整備し、組織として統一的に対応します。
・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等との連携など、体制を整備します。

４．カスタマーハラスメントへの対応（社外）

・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。
・派遣スタッフが派遣先等でカスタマーハラスメントを受けた場合は、派遣先と連携して事実確認と再発防止に取り組みます。
・対応内容を正確に記録するため、お客様等との通話・面談等の内容を録音させていただく場合があります。
・当社の従業員がお取引先様等に対してハラスメントを行うことのないよう、従業員への教育・指導を徹底します。

５．お客様・お取引先様へのお願い

当社は、お客様・お取引先様と従業員が互いに尊重し合える関係を大切にしたいと考えております。本方針の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上