

社員研修サービスにおけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ソファアは、すべての求職者様に安心してご利用いただける場を提供するため、また、すべての従業員が安全に安心して働ける環境を維持するため、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定いたしましたので、お知らせいたします。

1. 目的

本規定は、当社が提供する研修・セミナー・コンサルティング業務において、受講者および発注企業による不当な言動（カスタマーハラスメント）から、当社講師およびスタッフの安全を確保し、円滑な教育環境を維持することを目的とします。

2. 禁止される行為（共通）

受講者および発注担当者による、以下のような言動をハラスメントと定義し、禁止します。

① 精神的な攻撃・人格否定

- **暴言・侮辱：**「馬鹿野郎」「こんなこともわからないのか」「〇〇として失格だ」といった、能力や人格を否定し、貶める発言。
- **大声での叱責：**研修中または打ち合わせにおいて、大声を出したり机を叩くなど、威圧感を与え恐怖を感じさせる行為。

② 過大な要求・理不尽な要求

- **時間外への対応強制：**「時間外でも特別に対応しろ」と怒鳴るなど、契約範囲を超えた拘束や即時対応の強要。
- **不当な返金・謝罪要求：**研修終了後に合理的理由なく返金を迫る、または他者を巻き込んで集団で謝罪や補償を強要する行為。
- **評価操作の要求：**自身の成績や研修評価について、高評価にするよう執拗に迫る行為。

③ プライバシーの侵害・個人攻撃

- **個人情報の詮索：**講師やスタッフに対し「自宅を教えろ」「プライベートの連絡先を教えろ」と執拗に要求する行為。
- **SNSでの誹謗中傷：**特定の講師やスタッフを個人特定し、SNSやインターネット掲示板で誹謗中傷を行う行為。

④ 執拗な言動による業務妨害

- **過度な連絡：**同じ問題について、解決済みであるにもかかわらず何度も電話やメールを繰り返し、担当者の業務を著しく停滞させる行為。

3. 発生時の対応フロー

1. 警告と即時中断

- ハラスメント行為が認められた場合、講師または事務局はその場で**「本日の研修（または協議）」

を中断します」**と通告します。

- 威圧的な行動（物を叩く等）がある場合は、安全確保を最優先し、直ちに現場から離脱します。

2. 組織的な抗議と協議

- 担当者個人ではなく、当社の責任者から発注企業の窓口（人事部等）に対し、事実関係を伝え公式に抗議します。
- 受講者が加害者の場合は、当該受講者の受講停止または退席を求めます。

3. 契約解除・法的措置

- 改善が見られない場合、または暴力・脅迫・プライバシー侵害等の悪質な行為があった場合は、**研修契約を即時解除**します。
- SNS への投稿や個人情報の公開については、プロバイダへの削除要請および弁護士を通じた法的措置を講じます。

4. お客様からのお問合せ窓口

株式会社ソファール お客様相談室

電話番号 :03-5497-8682（※土日祝日除く 9:00～17:00）

