

職業訓練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。

第1条（目的）

本規定は、求職者支援訓練の円滑な運営および講師・事務局職員（以下「職員等」）の安全と心身の健康を確保し、受講生全員に適切な学習・就職支援環境を提供することを目的とする。

第2条（カスハラの変義）

本規定におけるカスタマーハラスメントとは、受講生から職員等に対し、訓練の受講・運営に関連して行われる以下の行為、またはこれらに類する行為を指す。

1. 身体的・精神的な攻撃

- 暴行、傷害、正当な理由のない威圧的な言動（怒鳴る、机を叩く等）。
- 人格を否定するような発言、侮辱、SNS等への誹謗中傷。

2. 過剰または不当な要求

- 訓練実施要領、カリキュラムの枠を大きく逸脱した個別指導の強要。
- 規定（欠席届の提出方法等）を無視した特別対応の執拗な要求。
- 就職を保証するよう執拗に迫る行為。

3. 訓練・業務の妨害

- 授業中の不適切な発言やチャットへの連投による授業進行の妨害。
- 1ヶ月に1回の就職ガイダンスやキャリアコンサルティングにおいて、職員等の指示に従わず運営を長時間停滞させる行為。
- オンライン受講時における不適切な背景の映り込みや、他受講生のプライバシーを侵害する行為。

第3条（オンライン受講における特記事項）

オンライン受講（8割）が主であることを鑑み、以下の行為もハラスメントとみなす。

- 職員等の承諾を得ない画面の録画、録音、およびそれらを外部（SNS等）へ公開する行為。
- カメラオフ設定を悪用し、出席状況を偽る行為。

第4条（ハラスメント発生時の対応）

ハラスメントの疑いがある行為を確認した場合、事務局および講師（メイン・サブ）は以下の手順で対応する。

1. **注意喚起**：当該受講生に対し、行為が不適切である旨を伝え、改善を促す。

2. **記録と報告**：発生日時、内容、対応者を事務局が記録し、速やかに共有する。

3. **面談の実施**：改善が見られない場合、事務局による個別の嚴重注意を行う。

第5条（受講の中止・通報）

以下の状況に至った場合、法人の判断により「訓練の継続が困難」とみなし、所轄のハローワークや労働局等へ報告の上、退校処分（受講の中止）等の措置を講じる。

- 職員等または他の受講生の安全が脅かされると判断した場合。
- 度重なる注意にもかかわらず、ハラスメント行為を継続し、訓練の正常な運営が著しく阻害される場合。
- 犯罪行為（脅迫、ストーカー行為等）に該当すると判断される場合は、直ちに警察に通報する。

6. 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）