

## パーソルグループ カスタマーハラスメントに対する方針

パーソルグループは「はたらいて、笑おう。」をビジョンに掲げ、末永くお客さまや社会から信頼される企業グループを目指しています。

パーソルグループでは、お客様から社会通念を超えた要求や言動があった場合には、パーソルグループの事業に関連してはたらく人（以下「就業者」といいます）の人権や安全な就業環境が脅かされるとともに、お客様にも十分なサービスが提供できなくなる可能性があります、これはパーソルグループやそのステークホルダーにとって重大な問題であると認識しております。

パーソルグループは、就業者の人権を尊重し、カスタマーハラスメントから就業者を守り、カスタマーハラスメントに該当する行為を放置せず、組織として毅然とした対応を行い、就業者が安心してはたらける就業環境を実現するため、「パーソルグループ カスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定いたします。

※本方針において、「パーソルグループ」とはパーソルホールディングス株式会社とその日本国内の連結子会社をいいます。

### 1. カスタマーハラスメントの定義

パーソルグループは、カスタマーハラスメントを、「顧客または取引先等を含む第三者から就業者に対して行われる、社会通念上相当な範囲を超える要求や著しい迷惑行為により、就業者の人権または就業環境を害するもの」と考えます。

具体的には、以下の各行為が該当しますが、これらに限られるものではありません。

- ・暴力、暴言、侮辱的・脅迫的な発言
- ・各ハラスメント行為（性的、差別的、プライバシー侵害等を含む）
- ・サービス利用者である地位を濫用した攻撃的なコミュニケーション
- ・過度の要求
- ・長時間または繰り返しの、執拗な電話・メール・チャット等による問い合わせ
- ・インターネットやSNSにおける悪質な誹謗中傷
- ・社会通念を超える要求
- ・実現不可能な要求

### 2. カスタマーハラスメントへの対応と取り組み

パーソルグループは、カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合、本方針に沿って、組織として毅然とした対応を行います（悪質な行為等については、外部専門家等に相談の上、厳正に対処いたします）。また、本方針の実効性を確保するため、以下のような取り組みを推進しま

す。

<今後に向けた取り組み例>

- ・ 就業者のための相談窓口の設置を含む対応体制の整備
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応方法・マニュアルの作成、就業者への周知
- ・ カスタマーハラスメントに関する就業者への教育・研修
- ・ 再発防止のための取り組み
- ・ 契約書・約款等の見直し

2025 年 4 月 1 日策定