

ハラスメントを防止する事業主行動指針

2026 年 10 月 1 日

株式会社システムシェアード

1. はじめに

この度、株式会社システムシェアード（以下「当社」）は、本行動指針を定めました。

当社は、企業理念として「大切な人たちの豊かさを追求する」を掲げています。ここでいう「大切な人たち」には、当社の業務に従事する従業員はもちろん、お客様、そして未来の仲間である求職者等のみなさまも含まれます。この理念を実践するためには、すべての人が尊重され、安全かつ安心して働き、活動できる環境が欠かせません。その土台となるのが、健全な信頼関係とハラスメントのない職場環境です。

本指針は、時代の変化、法令の要請および社会的責任を踏まえ、組織全体でハラスメントを防止し、すべての人の就業環境・活動環境を守るために定めたものです。

2. 目的

当社が大切にしたい人たちとの間には、「会社と従業員」「従業員同士」という社内の関係もあれば、「当社とお客様（顧客等）」「当社と求職者等」という社外との関係もあります。ここでいう従業員には、正社員、派遣社員、パート・アルバイト等を含むすべての労働者が含まれます。これらの関係者一人ひとりが高い意識を持ち、お互いに信頼しあい、敬意を持って協力しあうことが、理念を実践するうえでの前提となります。

当社は、各種法令（労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法等）に準拠し、職場内、就職活動時、および顧客からのあらゆるハラスメント（パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント、カスタマーハラスメント、就活セクシュアルハラスメント等）に対して毅然とした態度で対応します。組織全体で安全な環境を守ることを明確に宣言し、大切な人たちが安心して力を発揮できる環境を整えることで、サービス品質およびお客様満足度の向上、ならびに透明性と安全性の高い採用活動の実現につなげることを目的とします。

3. 対象となる行為

本指針が対象とするハラスメント行為は、対面、電話、メール、SNS・インターネット上での行為を含み、異性間だけでなく同性に対するもの、また被害者の性的指向やジェンダーアイデンティティ（SOGI）に関わらず、すべての不適切な言動を対象とします。なお、以下に挙げる記載は例示であり、これらに限りません。

（1） カスタマーハラスメント（カスハラ）

顧客等からの言動であって、業務の性質に照らし社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害される行為を指します。

- **顧客による暴力・暴言：** 身体的な攻撃（暴行、傷害等）、威迫・脅迫、威圧的な言動（大声、土下座の強要等）、個人の人格を否定する発言・侮辱、SNS 等への無断投稿や悪評の投稿をほのめかす威嚇。
- **顧客による過剰または不合理な要求：** 合理的理由のない謝罪や社内処罰（解雇等）の要求、契約等により想定しているサービスを著しく超える要求、対応が著しく困難または不可能な要求（不当な減額要求等）。
- **顧客による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束：** 理由のない長時間の拘束（不退去、居座り、長時間の電話等）、事業所以外の場所への執拗・不当な呼び出し。
- **顧客によるその他ハラスメント行為：** プライバシー侵害（アウティング等）、セクシュアルハラスメント（性的な発言・要求、不要な接触）、継続的・執拗な嫌がらせの繰り返し。 ※なお、正当な苦情・申入れ、および障害者差別解消法に基づく合理的配慮の提供等の意思表示自体は該当しません。

（2） 就職活動等におけるセクシュアルハラスメント（就活セクハラ）

当社の労働者による性的な言動により、採用応募者やインターンシップ参加者等の求職者等の就職活動や職業選択に資する活動が阻害される行為を指します。

- **性的な内容の発言：** 面接・面談中等に性的な事実関係を質問すること、性的な情報の意図的な流布、性的な冗談やからかいを意図的・継続的に行うこと。
- **性的な行動：** OB・OG 訪問やインターンシップの際等の性的な関係の強要・要求、不必要な身体への接触、わいせつな図画の配布・掲示、インターンシップ中や面談

後の執拗な私的食事への誘い。

(3) 職場におけるパワーハラスメント（パワハラ）

同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの優越的な関係を背景として、業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、就業環境を害する行為を指します。なお、客観的にみて業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導は、パワーハラスメントには該当しません。

- **隔離・仲間外し・無視等：** 人間関係からの切り離しを行うこと。
- **個の侵害：** 私的なことに過度に立ち入ること。
- **過大な要求：** 業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害を行うこと。
- **過小な要求：** 業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと。
- **身体的な攻撃：** 暴行・傷害等を行うこと。
- **精神的な攻撃：** 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言等を行うこと。

(4) 職場におけるセクシュアルハラスメント（セクハラ）

職場において行われる性的な言動により、労働者が就業環境を害されたり、性的な言動への対応によって不利益を被ったりする行為を指します。

- 性的な冗談、からかい、質問、性的な噂の流布。
- わいせつ図画の閲覧、配付、掲示、その他他人に不快感を与える性的な言動。
- 身体への不必要な接触、交際や性的な関係の強要。
- 性的な言動に拒否等を行った部下等の従業員に対する不利益取扱い。

(5) 職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント（マタハラ・パタハラ等）

職場において、部下や同僚の妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用等に関する言動により、就業環境が害される行為を指します。

- 妊娠・出産、育児・介護に関する制度の利用に関し、解雇その他不利益な取扱いを

示唆する言動。

- 部下や同僚が制度や措置を利用することを阻害する言動、または利用したことに対する嫌がらせ等。
- 部下が妊娠・出産等したことにより、解雇その他の不利益な取扱いを示唆する行為、またはそれに対する嫌がらせ等。

4. ハラスメントへの対応

当社は、あらゆるハラスメントを防止し、発生時に適切に対処するため、以下のとおり体制を整備し、社内外の対応を徹底します。

(1) 社内対応

- **教育・周知・啓発の実施：** 各労働者がハラスメントに関する正しい知識、性別役割分担意識や職場環境の問題（コミュニケーション希薄化等）がもたらす弊害、および適切な対処法を習得するため、定期的な研修・講習を実施するとともに、対応マニュアルを整備し、周知します。従業員には、これらへの積極的な参加を求めます。
- **ルールの明確化（就活・顧客対応）：** 求職者等と面談を行う際の規則（時間・場所・使用 SNS 等の指定）や、カスタマーハラスメント発生時の現場対応ルールをあらかじめ明確化し、周知徹底します。
- **相談窓口の設置と適切な運用：** 職場におけるハラスメント、求職者からの相談、およびカスタマーハラスメントに対応する専用の「相談窓口」をあらかじめ設置し、全従業員への周知およびホームページ等での公開を行います。実際に発生している場合だけでなく、その可能性がある場合や該当するか微妙な事案であっても、広く相談を受け付け、公平かつ適切に対処します。
- **相談窓口担当者の対応力の確保：** 相談窓口の担当者には必要な研修を行い、対応マニュアルに基づき、相談者の心身の状況や受け止めに配慮しながら、内容や状況に応じて適切に対応できる体制を整えます。
- **相談者等のプライバシー保護の徹底：** 相談者、行為者、および事実関係の確認に協力した関係者のプライバシー（性的指向・ジェンダーアイデンティティ、妊娠・育児等の機微な個人情報を含む）を厳重に保護する措置を講じます。
- **不利益取扱いの禁止：** ハラスメントの相談を行ったこと、または事実関係の調査・確認に協力したことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを決して行いません。

ん。

- **被害従業員・被害者のケア最優先：** 被害に遭った従業員や求職者等のケアを最優先します。事案の状況に応じ、産業医等によるメンタルヘルスケア、担当者の変更、複数人での対応、配置転換等の適切な措置を講じます。
- **迅速かつ正確な事実確認と適切な対処：** 相談の申出があった場合、双方の当事者や周囲へのヒアリング、客観的証拠等から迅速かつ正確に事実関係を確認します。事実が確認された場合は、被害者への配慮措置を行うとともに、行為者に対しては就業規則の懲戒規定に基づき厳正な処分を行います。
- **再発防止策の徹底：** 事案の発生後は、対応経緯を記録・共有し、職場環境の改善、ハラスメント方針の再周知、研修の再実施など、再発防止に向けた措置を確実に講じます。
- **仕事と育児・介護等の両立支援：** 妊娠・出産、育児や介護を行う労働者が安心して各種制度を利用できるよう、所属長が業務配分の見直し等を行います。従業員同士も円滑な利用のために日頃からコミュニケーションを図り、気持ちよく制度を利用・サポートできる職場環境を作ります。

(2) 社外・関係機関等との連携対応

- **現場対応と打ち切りルール適用：** 顧客からの過度な要求やハラスメントが発生した際は、可能な限り一人に対応させず直ちに管理監督者へ報告し、複数人や管理監督者が交代して対応します。執拗な繰り返しには対応を打ち切り（電話切り、退去要求）、悪質なケースでは録音・録画を行います。
- **外部専門家との連携：** 暴行、傷害、脅迫等の犯罪行為に該当し得る悪質なカスタマーハラスメントに対しては、直ちに警察へ通報します。また、法的な手続きが必要な場合は、弁護士等の専門家に速やかに相談します。
- **お取引のお断りおよび法的措置：** 特に悪質・執拗なカスタマーハラスメントが行われる場合は、誠に残念ながらお取引をお断り、または中止（契約解除等）させていただく場合があります。行為者への警告文発出、出入り禁止措置、民事保全法に基づく仮処分命令の申立てを含めた法的措置を講じる場合があります。
- **悪質事案への対処体制：** 暴行・脅迫等の犯罪行為に該当し得る言動や、その場での対応継続が困難な場合は、現場の管理監督者の判断で直ちに対応の打ち切り、退去要求および警察への通報を行います。お取引のお断り・中止、出入り禁止措置、警告

文の発出および法的措置については、人事総務部長が事実関係を整理のうえ、担当役員が決定します。判断の経緯は記録し、関係部署で共有します。

- **他社・教育機関等との連携：** 自社の役員・従業員が他社の従業員や求職者に対してハラスメントを行ってはならない旨の方針を徹底します。他社から事実確認の協力を求められた場合や、学校等の教育機関の窓口から情報提供があった場合は、緊密に連携して誠実に応じ、厳正に対処します。
- **他社従業員・求職者等の保護：** 自社従業員のみならず、自社で就業する派遣労働者、自社敷地内で働く他社従業員、インターンシップ等の求職者に対しても、同様に各種ハラスメントから保護する方針を示し、相談があった場合は適切に対応します。

5. 関係者のみなさまに対するお願い

当社は、日々の業務、ご提供する各種サービス、および採用活動やインターンシップ等のあらゆる機会を通じて、みなさまと素晴らしい関係性を築き、互いにその人らしく、気持ちよく働く社会を実現したいと考えております。そこで、関係者のみなさまには以下の事項へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

(1) お客様（顧客のみなさま）へのお願い

- 当社の従業員に対する暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言、過度なご要求、長時間の拘束等をお控えいただくこと（対面、電話、メール、SNS等のオンライン上を含みます）。
- 当社の従業員に対して、対等なビジネスパートナーとして、敬意を持って接していただくこと。
- 当社の従業員の氏名・写真・動画等を、本人の同意なく SNS 等に投稿することをお控えいただくこと。

(2) 求職者（学生・応募者等のみなさま）へのお願い

- 当社のあらかじめ定めた面談ルール等をご遵守いただくこと。
- 万が一、当社の労働者から本指針の対象となるような不適切な言動を受けた（または見かけた）場合は、決して一人で抱え込まず、当社の設置する相談窓口までお気軽

にご相談・ご連絡いただくこと。

当社も本指針を厳格に遵守し、ハラスメントのない快適な職場の構築、透明性と安全性の高い採用活動、および質の高いサービスの提供に尽力してまいります。みなさまの引き続きのご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

以上

【ハラスメント相談窓口】

（女性担当者）人事総務部 白原 なな

（男性担当者）人事総務部 尹 日洙

電話：03-3526-2991

メール：harassment@3sss.co.jp

受付時間：【平日 9:00～18:00】

※メールは受付時間外でも受け付けますが、返信及び対応は受付時間内となります。

※派遣社員の方、求職者・インターンシップ参加者の方からの相談も広く受け付けています。

※相談内容が人事総務部の関係者に関わる場合など、上記窓口への相談がしにくい場合は、担当役員へ直接ご相談いただくこともできます。その場合、当該関係者を除いて対応します。