

ユヒーロ・グループ ハラスメント防止および対処に関する基本方針

適用範囲・責任体制

本方針は、以下に掲げるユヒーロ・グループ各社に共通して適用します。

株式会社ユヒーロ
株式会社ユヒーロ・ファウナ
株式会社ユヒーロ・ブロッサム
株式会社ユヒーロ・キー

本方針における「当社」又は「会社」は、それぞれの適用会社を指します。各社代表を統括責任者とし、各社の責任のもとで本方針に基づく対策を実施します。

当社は、すべての従業員が安全かつ健康に、尊厳を持って働くことができる職場環境を確保するとともに、当社の採用活動に関わる方の権利及び尊厳を守るため、カスタマーハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止並びに対応について、以下のとおり定めます。

1. カスタマーハラスメントへの対応方針

当社は、顧客等からの過剰な要求や悪質な言動（カスタマーハラスメント）に対し、従業員の安全と心身の健康を守ることを最優先とします。正当なクレームやご意見には誠意をもって迅速に対応しますが、社会通念上許容される範囲を超えた不当・悪質な要求に対しては、組織として毅然とした態度で臨み、労働者を保護します。

次のすべてを満たす顧客等の言動を、職場におけるカスタマーハラスメントとして取り扱います。

1. 顧客等の言動であること
2. 業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
3. その言動によって従業員の就業環境が害されること

例えば、暴行・傷害等の身体的な攻撃、脅迫・暴言・侮辱等の精神的な攻撃、正当な理由のない過度な要求、執拗又は継続的な要求、長時間の拘束等は、その内容や態様その他の事情により、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

「顧客等」には、当社の商品・サービスを利用又は購入する方だけでなく、これらにつ

いて問い合わせをする方、取引先、取引を検討している方、店舗その他の施設の利用者、販売・配達その他の業務を行う場所の関係者、当社が利用する土地・施設の所有者・管理者、当社の事業に関係する近隣住民その他当社の事業に関係を有する方を含みます。

店舗等での対面の言動だけでなく、訪問先、作業場所、電話、メール、チャット、画像の送受信、SNS その他オンライン上で行われる言動も対象となります。

ただし、顧客等からの苦情、要望その他の申し出のすべてをカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。要求内容、言動の手段・態様、当社側の対応状況その他の事情を確認し、客観的かつ総合的に判断します。

障害のある方が不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、合理的配慮を求める意思を表明すること自体を、カスタマーハラスメントとして取り扱いません。

2. カスタマーハラスメントを受けた場合の対応

2.1 一人で抱え込まない

カスタマーハラスメントに該当する可能性のある言動を受けそうな場合は、従業員個人だけで解決しようとせず、可能な限り他の従業員とともに対応してください。

2.2 上司または委託元企業への引き継ぎ

対応が困難であると判断した場合、速やかに上司または委託元企業に報告し、指示を仰ぎます。可能な場合は上司または委託元企業が対応を引き継ぎます。

2.3 一定時間での対応の打ち切り

十分な説明を行った後も、不当な要求又は社会通念上許容される範囲を超えた言動が継続する場合には、対面・電話・オンライン上の対応を終了し、以後の連絡方法又は対応者を指定するなどの措置をとります。

2.4 安全を優先する

暴行、傷害、脅迫、監禁、不退去その他従業員又は周囲の者の安全に危険が及ぶおそれがある場合は、顧客対応の継続より安全確保を優先します。必要に応じてその場から離れ、他の従業員に応援を求め、警察その他の関係機関へ連絡してください。

2.5 悪質な事案への対応

特に悪質な事案については、会社の判断により、必要に応じて以下の措置を含む法的・

組織的対応を行います。

- ・行為者への書面による警告文の発出
- ・相手方企業への事実確認、対応及び再発防止の協力要請
- ・対応方法の制限
- ・店舗・施設等への出入り禁止措置
- ・弁護士への相談や警察への相談・通報などの民事・刑事上の法的措置

3. 求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止

当社は、求職者、インターンシップ参加者、企業説明会参加者、OB・OG 訪問者その他当社の採用・職業選択に関連する活動に参加する方に対するセクシュアルハラスメントを認めません。従業員は、採用面接、説明会その他の求職活動等において、求職者等に対して不適切な性的言動を行ってはなりません。対面だけでなく、電話、メール、Web 会議、SNS その他オンライン上での言動も対象となります。

当該セクシュアルハラスメントは就業規則第 28 条に定める「職場におけるあらゆるハラスメント」に該当し、第 24 条により懲戒処分の対象になります。

4. 採用活動に関する社内ルール

4.1 面談の日時・場所

採用面接、採用に関連する面談その他求職者等との面談は、会社が指定又は承認した日時、場所及び方法で実施し、面談は会社が指定又は承認した担当者が行います。

面談・面接は、平日（月曜日から金曜日、祝日を除く）の 8 時から 20 時までの間に実施し、20 時までには終了します。土日祝日及び上記時間帯以外には実施しません。

面談等の日時、場所、担当者及び実施方法は、事前に採用チーム内で共有します。

対面の場合は、原則として当社の事業所、採用活動のために会社が指定した場所その他会社が適切と認める場所で行います。

オンラインの場合は、会社が指定又は認めた Web 会議システム（Google Meet）を使用します。

4.2 採用活動に関する連絡手段

求職者等との採用及び面談に関する連絡手段は、会社が指定または承認した連絡手段を使用し採用活動を担当する従業員のほか、少なくとも 1 名の従業員が閲覧できる状態とします。

個人の私用メールアドレスその他会社が指定または承認しない連絡手段を使用して採用及び面談に関する連絡を行ってはなりません。

4.3 禁止する言動

求職者等に対して、次のような言動を行ってはなりません。

- ・ 性的な冗談、質問、発言又は身体的接触
- ・ 容姿、身体的特徴その他について性的な意味を含む評価又は発言
- ・ 交際、性的関係その他私的な関係を求める言動
- ・ 求職活動に必要なない私生活上の事項について、性的な意味を伴う質問をすること
- ・ 私的な食事、飲酒、交際等への執拗な勧誘
- ・ 採用上の立場を利用して、これらの要求に応じることと採否その他の取扱いを関連付ける言動
- ・ その他、相手方の意に反する性的な言動

5. 相談窓口

カスタマーハラスメント又は求職者等に対するセクシュアルハラスメントに関する相談・報告先は、次のとおりとします。ハラスメントが発生するおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか判断できない段階でも相談することができます。

カスタマーハラスメント相談・報告窓口

Email: customer-harassment@uhero.co.jp

採用ハラスメント相談窓口

Email: recruiting-harassment@uhero.co.jp

6. 相談後の対応

相談又は報告を受けた場合、会社は、相談者その他の関係者のプライバシーに配慮しながら、事実関係を迅速かつ正確に確認します。ハラスメントの事実が確認された場合は、被害を受けた方への配慮、行為者への適切な対応及び再発防止その他必要な措置を講じます。事実が確認できなかった場合にも、必要に応じて方針の再周知その他の再発防止措置を講じます。

従業員が求職者等に対するセクシュアルハラスメントを行った場合は、就業規則第28条違反に該当する行為であり、第24条に基づき懲戒処分を行います。

7. プライバシーの保護・不利益取扱いの禁止

相談者、被害者その他関係者のプライバシーを適切に保護します。従業員が相談・報告をしたこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局への相談、紛争解決援助または調停等の手続を利用し、もしくはこれに協力したことを理由として、不利益な取扱いを行いません。

8. 周知・教育・見直し

会社は、本方針及び社内ルールを役員及び従業員に周知・啓発し、必要に応じて研修その他の教育を行います。

事業内容、採用方法、顧客対応方法その他の実態に変更が生じた場合、又は実際の事案から見直しが必要と判断した場合には、本方針及び社内ルールを適宜見直します。

制定日：2026 年 9 月 30 日

施行日：2026 年 10 月 1 日