

2026 年 10 月 1 日
みずほファクター株式会社

ハラスメント対策強化の取り組みについて

みずほファクター株式会社は、労働施策総合推進法・男女雇用機会均等法の改正に伴うハラスメント対策強化として、以下の取り組み方針を策定しました。

- カスタマー・ハラスメントに対する方針（別紙 1）
- 採用活動におけるハラスメント防止の取り組みについて（別紙 2）

以上

【お問い合わせ先】 経営企画部 電話 03-3286-2470

カスタマー・ハラスメントに対する方針

実施 2026 年 10 月 1 日
みずほファクター株式会社

〈みずほ〉は、職場におけるカスタマー・ハラスメントに対し毅然と対応し、社員等を保護します。

〈みずほ〉は、「お客さま本位の実践」を「企業行動規範」に掲げ、お客さまを良く知り、常にお客さまの立場で考えることで、お客さまのニーズや期待に沿った質の高いサービスを提供することをめざしています。

これらの実践のためには、役員および社員（以下、「社員等」）が働きやすい健全な職場環境を確保・維持することが必要不可欠である一方、一部のお客さまによる暴行、不当な要求、長時間の拘束、誹謗中傷など、社員等の人権を侵害し、〈みずほ〉の業務を著しく不当に妨げると判断される行為も確認されております。

そこで、当社では、社員等一人ひとりの人権を尊重し、これを守るため、こうした行為をカスタマー・ハラスメントとして捉えて、毅然と対応いたします。

カスタマー・ハラスメントが行われた場合には、必要に応じて対応を中止し、面談・電話の終了、退席・退出のお願い等の措置を講じます。悪質な行為と判断した場合には、警察や弁護士等と連携し、適切に対処いたします。

お客さまからの正当なご意見・ご要望や、社会通念上許容される範囲でのお申入れについては、真摯に受け止め、誠実に対応いたします。法令上必要な手続や、障がい等に配慮した合理的な対応のお申出を、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。

カスタマー・ハラスメントの定義*1

お客さま等からのクレーム・言動であって、社員等が従事する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ものにより、社員等の就業環境が害されるもの

対象となる行為例*1

*あくまでも例示であり、これに限るものではありません

- ・ 暴力、威嚇、脅迫、強要と判断される行為
- ・ 暴言、性的な言動、誹謗中傷、人格否定、ストーカー行為、無断での撮影・録音・録画、SNS 等への投稿・拡散、その他人格を攻撃する言動
- ・ 人種、民族、門地、職業、性的指向・ジェンダーアイデンティティその他の事項に関する差別的言動
- ・ 長時間にわたる拘束、執拗な問い合わせ、同一内容の要求の繰り返し
- ・ 社員等の個人情報等の SNS 等への投稿
- ・ 金品の要求、特別対応の要求、実現不可能な要求、その他内容もしくは態様が社会通念に照らして著しく不相当と認められる要求

*1 厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」に基づき作成

採用活動におけるハラスメント防止の取り組みについて

実施 2026 年 10 月 1 日
みずほファクター株式会社

当社は、人権方針に則り、求職者の皆さまの人格・個性・多様性を尊重し、安心して選考に臨んでいただける環境づくりに努めます。

採用活動においては、性別、国籍、出身地、人種、年齢、民族、宗教、政治的信条、労働組合への加盟有無、障がいの有無、性的指向、性自認、社会的身分、妊娠、婚姻関係、健康状態などによる差別は行わず、公正かつ誠実に選考を行います。

1. 当社の取り組み

採用に関わる役員および社員に対しても、適切な理解と行動を徹底し、ハラスメントの未然防止に努めるとともに、特に次のようなことに十分留意するよう、徹底しています。

- 求職者（新卒）との面談は原則日中とする
- 求職者と面談する場合は、会社施設を基本とし、必ず第三者の目がある環境を選ぶ
- 求職者とのやり取りは会社端末および社用メール等を使用し、私用端末および私用メール等の使用は禁止する

2. 相談・申し出について

就職活動を通じて、当社役員および社員からハラスメントを受けた、または疑いが生じた場合は、遠慮なくご相談ください。

お申し出いただいた内容は、プライバシーに配慮のうえ、適切に確認し、必要な対応を行います。

また、相談や申し出を理由として、選考上の不利益な取り扱いを行うことはありません。

就職活動におけるハラスメントに関するご相談は、以下までご連絡ください。

相談窓口： 採用活動におけるハラスメント相談窓口（経営企画部 人権啓発推進員）

電話番号 03-3286-2470