株式会社トランスヒューマン「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1．基本理念と方針の趣旨

当社は、「採用の仕事をもっと楽に、もっと楽しく」という基本理念のもと、採用成功に直結するコンテンツ制作を提供することを使命としています。担当者が顧客等に伴走し、企画から制作までワンストップでの提供を行うことが、顧客等の満足度向上につながると考えております。

しかしながら、近年一部の顧客等による、過度な修正要求や契約外業務の押し付けなどが見受けられます。こうした社会通念を逸脱した行為は、従業員の尊厳を傷つけ、多大なストレスを及ぼし、就業環境を著しく損なうとともに、当社の業務提供にも悪影響を及ぼしかねません。

そのため当社では、従業員が安心して業務に取り組める環境を守ることが顧客等に満足いただける良質なサービス提供につながるとの考えから、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2．当社におけるカスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、「顧客等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であり、従業員の就業環境を害するもの」と当社では定義します。

以下のような行為が該当します（※あくまで一例であり、これに限られません）。

・契約内容を逸脱した要求
・不当または過剰な要求（合理性のないもの）
・暴力行為
・暴言、侮辱、誹謗中傷
・威嚇、脅迫
・従業員の人格を否定する発言、差別的な言動
・土下座の強要
・長時間の拘束
・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
・会社や従業員の信用を損なう情報や個人情報を SNS 等へ投稿する行為
・セクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメントやつきまとい行為

※「SOGI（ソジ）」：性的指向（Sexual Orientation）および性自認（Gender Identity）の略

3．カスタマーハラスメントへの社内対応

カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身のケアを最優先に行います。

必要に応じて、従業員向けに、カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法に関する研修を実施します。

専用の相談窓口を設け、必要に応じて警察・弁護士など外部の専門機関と連携した対応体制を整備します。

4．カスタマーハラスメントへの社外対応

問題解決にあたっては、まず合理的かつ冷静な話し合いを心がけます。

しかし、当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を中止し、今後のお取引をお断りすることがあります。
特に悪質なケースについては、警察や弁護士などの専門機関と連携し、法的措置を含めて毅然と対応いたします。

最後に
当社は、すべての取引先と従業員が互いに尊重し合える関係を築くことを目指しています。ご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

制定日：2025 年 7 月 15 日