

カスタマーハラスメントポリシー

2025年12月4日

1. はじめに

トランザクショングループは「モノづくり」を通じた社会貢献により、企業価値の最大化を図るとともに、責任ある企業づくりにまい進しております。

「デザイン」「品質」「価格」に魅力ある商品を提供し、お客様の豊かな生活文化に貢献することを目指しております。

一方で、一部のお客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、トランザクショングループ従業員の人格を否定する言動、暴力等の従業員の尊厳を傷つけるもののがございます。

トランザクショングループは、今後も多くのお客様の期待に応え、より良い商品を提供するためにも、従業員の人権を尊重することが重要と考え、国内5社（株式会社トランザクション、株式会社トランス、株式会社トレードワークス、株式会社クラフトワーク、株式会社T3デザイン）において、本カスタマーハラスメントポリシーを制定いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

本カスタマーハラスメントポリシーにおいてカスタマーハラスメントとは、お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、トランザクショングループ従業員（派遣社員、委託先の従業員を含みます。以下同じです。）の就業環境が害されるものとします。具体的には、以下に掲げる行為、その他トランザクショングループ従業員の安全や精神衛生等を害する恐れのある行為を指します。なお、お客様には、消費者だけではなく事業者を含みます。

- ① 暴力行為
- ② 暴言、威嚇、脅迫、強要（「役立たず」「バカ」といった発言、大声を上げる等）
- ③ セクハラ等のハラスメント行為、ストーカー行為（個人情報の詮索、不快な発言等）
- ④ 人種、民族、信条、門地、職業等に対する差別的言動
- ⑤ 電話等での長時間拘束、執拗な問い合わせ（対応のための30分以上の拘束、複数回に渡る架電等）
- ⑥ 詐謗中傷
- ⑦ 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- ⑧ 以下の類型の要求

- ア 不相当な賠償の要求
- イ 過度な謝罪要求（土下座の要求等）
- ウ 過度な追及・攻撃（懲戒処分の要求等）
- エ トランザクショングループの商品等に無関係な要求
- オ 不当な返品の要求（規約等を超える返品の要求等）
- カ 実現不可能な要求
- キ その他、トランザクショングループがカスタマーハラスメントに該当する
と合理的に判断した要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

トランザクショングループがカスタマーハラスメントに該当する行為があったと判断した場合は、当該行為をしたお客様に対し、以下の対応を行う場合がございます。

- ① 接客対応拒否、電話対応拒否、メール対応拒否
- ② 取引、サービスの停止
- ③ 民事訴訟提起等の法的措置
- ④ 警察への通報・刑事告訴

4. トランザクショングループグループにおける体制整備

トランザクショングループでは、カスタマーハラスメントの発生を防止し、発生した場合に迅速かつ適切な対応が行えるよう、以下のような体制整備を行います。

- ① 本カスタマーハラスメントポリシーの従業員への周知
- ② カスタマーハラスメントの発生時の相談窓口の設置
- ③ カスタマーハラスメント行為の被害にあった従業員への適切な対応
- ④ カスタマーハラスメント対応マニュアルの制定

5. 最後に

トランザクショングループは、今後もお客様に喜んでいただける商品を提供してまいり所存です。万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合は、本カスタマーハラスメントポリシーに沿って対応いたしますので、ご理解・ご協力の程よろしくお願ひいたします。