

カスタマーハラスメントに対する基本方針

テルモヒューマンクリエイト株式会社（以下「当社」）は、全てのアソシエイトが安心して働くことができる職場環境の実現を重要な責務と考えています。

当社は、お客様や取引先との良好な関係を大切にしながらも、アソシエイトの人格、尊厳および安全を守るため、カスタマーハラスメントに対して会社として毅然と対応します。

基本方針

当社は、お客様、派遣先企業、請負先企業、求職者、取引先その他の関係者との信頼関係を大切にし、誠実な対応と質の高いサービスの提供に努めます。

一方で、当社のアソシエイトの人格、尊厳または安全を害し、就業環境を損なう言動に対しては、アソシエイトを守ることを優先し、個人に対応を委ねることなく、会社として毅然と対応します。

また、品質、安全または法令遵守に反する要求については、お客様または取引先からの要請であっても応じません。

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」からのクレームまたは言動のうち、当該クレームまたは言動の要求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または態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段または態様により「アソシエイト」の就業環境が害されるものをいいます。 ※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考にしています。

本方針の対象となる方

「顧客等」 派遣先企業、請負先企業、顧客企業、求職者、取引先企業その他、直接または間接を問わず、当社の事業およびサービスに関わるすべての方をいいます。

「アソシエイト」 正社員、契約社員、派遣社員、パート社員その他、当社と雇用関係にあるすべての者をいいます。

社内における対応

相談窓口の設置	専用の窓口を設置します。
体制構築	カスタマーハラスメント発生時には、迅速かつ適切な判断・対応ができるよう社内におけるサポート体制を構築します

社外専門家を含めた対応

アソシエイトを守るため、悪質と判断される行為を認めた場合は、弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

不快な言動や気になることがあった場合は、ご相談ください

テルモヒューマンクリエイト株式会社 ハラスメント相談窓口

E-mail : THC@terumo.co.jp

相談内容の秘密は厳守します | 相談を理由とする不利益な取扱いはい行いません | 事実確認のうえ適切に対応します

当社は、本方針を社内外に周知するとともに、法令、行政指針、社会情勢および事業環境の変化を踏まえ、必要に応じて内容を見直します。

制定日：2026年9月18日 テルモヒューマンクリエイト株式会社