

カスタマーハラスメントに対する当社の基本方針

テスコ株式会社は、お客様に安心して商品・サービスをご利用いただける環境を提供するとともに、従業員が安全かつ安心して働くことができる職場環境を維持することを重要な責務と考えています。

お客様からいただくご意見やご要望は、サービス向上のための貴重な声として真摯に受け止め、誠実に対応いたします。

一方で、お客様からの要求や言動のうち、その要求内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当と認められるものについては、カスタマーハラスメントに該当するものと考え、従業員の人権および就業環境を守るため、毅然とした対応を行います。

当社では、以下のような行為をカスタマーハラスメントとして認識しています。

- ・ 商品・サービスとは無関係な要求、または合理的な理由のない要求
- ・ 契約内容や提供サービスの範囲を著しく超える要求
- ・ 実現が著しく困難または不可能な要求
- ・ 不当な金銭補償や損害賠償の要求
- ・ 暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- ・ 脅迫、威嚇、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、謝罪の強要その他の精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動
- ・ 繰り返し行われる執拗な要求や言動
- ・ 長時間の拘束、不退去、居座り、監禁等の拘束的な行為
- ・ その他、従業員の人格や尊厳を傷つける行為

なお、お客様からの正当なご意見、ご要望、苦情のお申し出までを制限するものではありません。社会通念上相当な範囲で行われるご意見やお申し出については、引き続き真摯かつ誠実に対応いたします。

カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為が確認された場合には、対応の中止、ご利用のお断り、警察・弁護士等の関係機関への相談を含め、適切かつ厳正に対応いたします。

2026年10月1日制定