

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様からのご意見・ご要望を大切にし、誠実に対応してまいります。一方で、従業員の尊厳を傷つける著しい言動は、安全・安心なサービスの提供を妨げる重大な問題です。当社は、従業員を守り、すべてのお客様に質の高いサービスを提供し続けるため、本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの言動のうち、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であって、従業員の就業環境を害するものをいいます。対面・電話・メール・SNS等、手段を問いません。

2. 対象となる行為の例（これらに限りません）

- 暴力、暴言、脅迫、侮辱、威圧的な言動
- 土下座の要求、正当な理由のない金銭補償・謝罪の要求、契約内容を著しく超える要求
- 長時間の拘束、居座り、同じ要求の執拗な繰り返し
- 差別的・性的な言動、従業員へのつきまとい・プライバシーの詮索
- SNS等への誹謗中傷の投稿、従業員の氏名・画像等の無断公開

3. 当社の対応

- カスタマーハラスメントには、組織として毅然と対応します。
- 該当すると判断した場合、対応を終了し、以降の商品・サービスの提供をお断りすることがあります（法令上許される範囲に限ります）。
- 悪質な場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置を含めて厳正に対処します。
- 事実確認と従業員の安全確保のため、対応を録音・録画させていただく場合があります。

4. お客様へのお願い

正当なご意見・ご要望や、障害のある方からの配慮のご依頼は、カスタマーハラスメントには当たりません。引き続き、遠慮なくお申し出ください。すべてのお客様と従業員が安心できる環境づくりに、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月1日

株式会社テラスタ 代表取締役社長 安田 耕一