

テュフ ラインランド ジャパン

カスタマーハラスメントに関する基本方針

TUV Rheinland Japan Customer Harassment Policy

テュフ ラインランド ジャパンは、適合性評価サービスの公正性および品質の維持と、業務に従事する職員の安全で健全な就業環境の確保を重要と考えています。

そのため、お客様との円滑な業務遂行を目的として、以下のような行為についてはご遠慮いただいております。

- ・社会通念を超える過度な要求
- ・人格を否定する言動、侮辱、威圧的な言動
- ・業務の範囲を逸脱した不合理な要求
- ・同様の内容を繰り返す過度な指摘・連絡
- ・その他、業務遂行に支障をきたす行為

上記に該当する行為が確認された場合には、状況に応じて以下の対応を行う場合があります。

- ・対応窓口の変更
- ・対応方法の見直し(書面对応への切り替え等)
- ・業務の一時中断、契約内容の見直し、その他必要な措置

なお、本方針は、お客様からの正当なご意見、ご指摘、苦情または異議申立てを妨げるものではありません。

これらについては、当社所定の手続に従い、適切かつ公正に対応いたします。

当社は、お客様との信頼関係を大切に、適切かつ公正な適合性評価サービスの提供に努めてまいります。

Our organization places great importance on maintaining the impartiality and quality of certification services, as well as ensuring a safe and respectful working environment for our personnel.

To support smooth business operations with our customers, we kindly ask that the following behaviors be avoided:

- Excessive demands beyond socially acceptable standards
- Insulting, intimidating, or abusive language
- Unreasonable requests outside the agreed scope of services
- Repeated and excessive complaints or communications of the same nature
- Any other conduct that disrupts business operations

If such conduct is identified, we may take appropriate actions depending on the situation, including:

- Changing the contact point
- Modifying communication methods (e.g., switching to written communication)
- Suspending services, reviewing contractual arrangements, or taking other necessary measures

This policy is not intended to restrict customers from raising legitimate opinions, feedback, complaints, or appeals.

Such matters will be handled appropriately and fairly in accordance with our applicable procedures.

We remain committed to building constructive relationships with our customers and delivering fair and reliable certification services. We appreciate your understanding and cooperation.