

カスタマーハラスメントに対する基本方針

テレパフォーマンス・ジャパン株式会社

制定日：2026 年 9 月 1 日

テレパフォーマンス・ジャパン株式会社（以下「当社」といいます）は、お客様に安心してサービスをご利用いただくとともに、お客様対応に従事する従業員が健全な環境の中で働き続けられるよう、下記のとおり基本方針を定め、公表いたします。

1. 当社の基本姿勢

当社は、お客様からの正当なご意見・ご要望・お叱りについては、真摯かつ丁寧に受け止め、サービス品質の向上に活かしてまいります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動（カスタマーハラスメント）に対しては、従業員を守るため、組織として毅然とした対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

「顧客等の言動であって、当該言動が行われた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により、労働者の就業環境が害されるもの」

（厚生労働省指針及び改正労働施策総合推進法の定義に基づきます）

該当し得る行為の例

- 要求内容そのものに妥当性がないもの（当社に責任のない事項に関する要求、法的根拠のない金銭要求等）
- 要求を実現する手段・態様が社会通念上不相当なもの（大声・暴言・威嚇、長時間の拘束や居座り、土下座の要求、脅迫、SNS 等での個人情報の拡散、性的言動、差別的言動等）
- 同一内容の要求を繰り返す執拗な行為（繰り返しの架電・来訪等）

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社が上記に該当すると判断した場合、次のような対応を取らせていただくことがございます。

- ・ 担当従業員による対応の中止、及び管理責任者への引き継ぎ
- ・ 商品・サービスの提供及びお客様対応をお断りすること
- ・ 警告文の発出、架電・来訪・来店等のお断り、施設利用の制限
- ・ 悪質性が高い、又は犯罪行為に該当すると判断した場合、警察・弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含め厳正に対応すること

4. お客様へのお願い

当社は、お客様により良いサービスをご提供することを第一に努めてまいります。誠に恐れ入りますが、本方針の趣旨をご理解いただき、従業員への適切なご配慮を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

以上