

テンポスグループ カスタマーハラスメント対応方針

テンポスグループは、「飲食店の総合サポート企業」として、お客様に寄り添い、共に挑戦し、成長し続けるパートナーであることを目指しています。お客様からのご意見やご要望に対して真摯に耳を傾け、サービスの向上に努めてまいります。

一方で、働く従業員一人ひとりの人権と安全を守り、安心できる就業環境を確保することも重要であると考えております。そのため、過度な要求や人権を侵害するような行為に対しては、本方針に基づき毅然とした態度で対応いたします。

1. 対象となる行為(カスタマーハラスメントの定義)

お客様からの要求・言動のうち、妥当性を欠くもの、または手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の労働環境が害される以下の行為を対象とします。

行為類型	具体例
①身体的な攻撃	暴力、傷害、他危害を加える行為、物の投げつけ・破壊等
②精神的な攻撃	暴言、罵声、威圧的な言動、大声での威嚇など 侮辱、人格否定、下座の要求等、セクシャルハラスメント 人種・国籍差別他の差別的発言
③拘束的な行為	電話や訪問時の対面での長時間の拘束、 店舗や営業拠点からの不退去や居座り
④継続的・執拗な行為	要求の過度な繰り返し、度重なる電話やメール等での連絡、 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
⑤過剰又は不合理な要求	契約範囲を著しく超える要求、 合理性のない値引・無償対応、交換、補償などの要求、 過度の謝罪要求
⑥インターネット、SNS等 を利用した不適切な情報 の流布	従業員の個人情報の無断取得・公開(録音・動画撮影含む)及び これらを示唆し、不当な要求を行う行為 従業員及び、当社に対する誹謗中傷、名誉や信用を棄損する内 容のインターネットやSNSへの投稿、拡散等
⑦その他迷惑行為	他のお客様に著しい迷惑や不安を与える行為、 その他、従業員の安全や就業環境を害する行為

上記の行為は例示でありこれらに限られるものではありません

2. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

上記に該当する行為が認められた場合、テンポスグループ各社は、現場の従業員個人の対応とせず組織として対応を行います。また場合により、当該のお客様に対し以下の対応を行います。

- 対応の拒否・制限: サービス提供の停止、店舗への出入禁止、今後の取引の断絶
- 法的措置: 悪質なケースにおいては、警察への通報や弁護士を通じた法的手段(刑事・民事)の行使

3. お客様へのお願い

日頃より弊社グループをご愛顧頂き、心より感謝申し上げます。今後ともより質の高いサービスを提供できるよう、相互の信頼に基づいたコミュニケーションにご協力をお願い申し上げます。

以上