カスタマーハラスメントに対する基本方針

九州地理情報株式会社はパーパス「健常者と障がい者による共生社会の実現」に基づき、幅広い領域で社会へ貢献することを目指しております。

「人々の幸せ」には、ステークホルダーの皆さまの幸せも含まれ、九州地理情報株式会社のお客さまや当社で働く従業員もその対象となります。九州地理情報株式会社で働く従業員の心身の健康を守り、安心して働くことのできる就業環境を確保することは、パーパス実現に必要不可欠なものです。

お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、九州地理情報株式会社の商品・サービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えており、真摯に対応してまいります。

しかしながら、お客さまからの要求内容や言動が、社会通念に照らして著しく不相当なものでありカスタマーハラスメントに該当する場合には、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、お客さまへの商品・サービスの提供にも悪影響を及ぼしかねないことを鑑み、毅然とした姿勢で臨むこととし、九州地理情報株式会社のカスタマーハラスメントに対する基本方針を以下のとおり策定いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

九州地理情報株式会社は、カスタマーハラスメントを、「お客さま等(※1)から従業員(※2)に対して行われる、著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指しますが、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

・身体的な攻撃(暴行、傷害等)
・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
・威圧的な言動
・継続的、執拗な言動
・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
・差別的な言動
・性的な言動(わいせつな言動や行為、つきまとい行為)
・従業員個人への攻撃、要求
・合理性に欠ける不当・過剰な要求
・SNSやインターネット上への事実無根な情報の書込み など

※1　お客さま等とは：
　　顧客、取引の相手方その他九州地理情報株式会社の事業に関係を有するすべての皆さま
※2　従業員とは：
　　九州地理情報株式会社の正社員、契約社員、パート・アルバイト社員
　　（派遣・請負配属先企業で就業中の社員を含みます）

2. カスタマーハラスメントへの対応
　お客さま等からのご意見・ご要望に対しては、真摯に対応してまいりますが、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員のケアを最優先のうえ、組織として毅然とした対応（それ以降のお取引、商品やサービスのご提供をお断りすることや、すでに締結した契約の解除をさせていただく場合もあります）をとるとともに、悪質な行為に対しては、外部の専門家（弁護士等）や警察と連携の上、対応することといたします。

3. カスタマーハラスメントへの取り組み
　カスタマ―ハラスメントに組織的に対応するため、以下の施策を実施してまいります。
　・カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の周知・研修
　・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
　・カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
　・警察や外部専門家（弁護士等）との連携
　・カスタマーハラスメントの被害に遭った従業員のメンタルケアおよび事後フォロー体制の構築

以上

2026 年 9 月 1 日制定