

# ゲオグループ カスタマーハラスメントに対する行動指針

## カスタマーハラスメント行動指針作成の目的

ゲオグループ（以下、「当社グループ」）では、「豊かで楽しい日常の暮らしを提供する」という企業理念に基づき、常に時代の変化やお客様に寄り添い、身近に広がる豊かさ・楽しさを実感いただくためのサービスを提供し続けてまいりました。

今後もより良いサービスを継続的に提供するために、当社グループで働くすべての者（以下、「従業員」）が心身ともに健康であることが重要だと考えております。しかしながら、ごく一部のお客様からは、脅迫・不当な要求などのカスタマーハラスメント行為により従業員の尊厳や人格を否定するご意見も見受けられ、従業員の心身に悪影響を及ぼす場面がございます。

当社グループは、従業員がカスタマーハラスメントに該当する言動に悩まされることなく、今後もお客様に豊かで楽しい日常の暮らしを提供するために「ゲオグループカスタマーハラスメントに対する行動方針」を作成いたしました。

## カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを次のとおり定義いたします。

＜お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。＞

以下に具体例を載せていますが、カスタマーハラスメントはこれらに限られるという趣旨ではございません。

### ①過剰または不合理な要求

- ・ 過剰な金品の要求 ・ 不当な返品・返金の要求
- ・ 社会通念上相当な程度を超えた過剰なサービス提供の要求
- ・ 従業員に関する解雇等の要求
- ・ 土下座等の身体的苦痛を伴う要求
- ・ 犯罪行為に該当する要求
- ・ 合理性のない謝罪文・念書の要求

## ②暴力・暴言

- ・暴行や傷害などの身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱などの精神的な攻撃
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・大声、怒鳴り声をあげる、物を投げる、大きな音を立てる等の威嚇および威圧的言動

## ③合理性のない拘束的な行為

- ・場所や手段（対面や電話等）を問わず、合理性のない長時間拘束
- ・合理性のない時間、場所への呼び出し
- ・不退去、居座りなどの拘束的な行動

## ④さらし行為（SNS への投稿等）

- ・許可していない店舗、施設内での録音・撮影および SNS 等への投稿
- ・意図的・意識的に作られた嘘・虚偽情報の SNS 等への投稿
- ・インターネットでの誹謗中傷（従業員の氏名、写真等の公開）
- ・会社、従業員の信用を毀損する行為

## ⑤ハラスメント行為、その他言動

- ・差別的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・セクシャルハラスメントに該当する言動
- ・その他各種ハラスメントに該当する言動
- ・その他、犯罪行為に該当する言動

## カスタマーハラスメント対応方針

当社グループは、お客様からのご意見・ご要望に対し、誠意をもって対応いたします。

また、対等な立場において合理的な解決に向けて対話を行います。

一方で当社グループがカスタマーハラスメント行為と判断した場合は、対応をお断りさせていただく場合がございます。

当社グループが悪質と判断した場合は、当社サービスの一部または全部の提供をお断りさせていただく場合がございます。

さらに必要に応じて、弁護士・警察などに連絡のうえ、法的措置や刑事手続きを含めた適切な対処を行います。

なお、ハラスメント行為の内容、および対応状況を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音・録画させていただく場合がございます。また、録音・録画内容につきましては、当該ハラスメント行為の解決のために利用させていただきます。

**【カスタマーハラスメントに対する主な社内取り組み】**

カスタマーハラスメントに対する企業姿勢の明確化をいたします。

カスタマーハラスメント発生時の対応方法、手順の策定をいたします。

カスタマーハラスメント発生時の相談・報告窓口の整備をいたします。

従業員への教育・研修を行い、ハラスメントの防止、低減に向けて推進いたします。

カスタマーハラスメントを受けた従業員に配慮し、メンタルケアを含むアフターケアの体制を整備いたします。

以上

制定・施行日 2025 年 1 月 20 日  
株式会社ゲオホールディングス