

## G I S 関東におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社G I S 関東

1. 当社は、安心して豊かな社会システムの構築に貢献するために、就労環境の整備等を継続的に推進し、従業員エンゲージメントの向上に努めております。

一方で、お客様へサービスを提供する場面においては、従業員に対する、人格を否定するような言動や威圧的な態度、暴力、セクシャルハラスメントといった、いわゆるカスタマーハラスメントが社会問題として深刻に捉えられており、こうした行為の発生が懸念されています。このような行為は、従業員の尊厳を傷つけるものであるとともに、就労環境の悪化を招く重大な問題であると認識しております。

当社は、今後も多くのお客様のご期待にお応えし、従業員が心身ともに健康で安心して働ける就労環境を維持していくためには、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応し、従業員を守ることが不可欠と考えております。カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合、商品・サービスの提供やお客様対応を中止するほか、悪質な場合には法的措置等も含め厳正に対処いたします。

2. <カスタマーハラスメントに該当し得る行為（例）>

- ① 身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言等）
- ③ 差別的な言動
- ④ 威圧的な言動
- ⑤ 継続的、執拗な言動
- ⑥ 過度な謝罪要求（土下座の強要等）
- ⑦ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ⑧ 性的な言動（セクハラ行為）
- ⑨ 正当な理由のない金品、値引き等の要求（金銭補償）
- ⑩ 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ⑪ 従業員を無断で撮影、録画、録音する行為
- ⑫ 従業員の個人情報の SNS 等への投稿（撮影、録画、録音した内容の公開）