

ゼンリングroup カスタマーハラスメントに対する基本方針

私たちゼンリングroupは、「知・時空間情報の創造により人びとの生活に貢献します」を企業理念としています。

ゼンリングroupの事業はその性質上、社会と密接なつながりを持ち、高い公共性を有していることから、位置情報の活用により社会課題の解決や安全・安心な社会の実現に貢献することが、私たちの社会的責任・公共的使命であると考えています。

私たちの社会的責任・公共的使命を果たすためには、従業員一人ひとりが心身ともに健康で、安全かつ安心して働くことのできる環境を確保することが重要です。

ゼンリングroupは、お客様等(取引先を含む)からのご意見・ご要望等に真摯に向き合い、商品・サービスの継続的な提供および品質向上に努めています。

一方で、ゼンリングroupおよび委託先企業の従業員(以下、従業員)に対し、お客様等による社会通念上不相当な要求または言動が行われる場合に備え、「ゼンリングroup カスタマーハラスメントに対する基本方針」(以下、本方針)を制定しました。

ゼンリングroupは、本方針に則り、従業員を守るため、カスタマーハラスメントを容認せず、組織として毅然とした態度で対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

ゼンリングroupでは、お客様等からの要求・言動のうち、要求内容に妥当性がないもの、または要求内容が妥当であっても、その実現手段や態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

2. カスタマーハラスメントの対象となる要求や行为例

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・ゼンリングroupが提供する商品・サービスに瑕疵や過失が認められない等、理由がないクレームまたは要求
- ・ゼンリングroupが提供する商品・サービスの内容とは関係がないクレームまたは要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・合理的な理由のない商品交換、金銭補償等の要求、謝罪等の要求・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、暴言等)や威圧的な言動(SNS・メール・電話等によるものを含みます)
- ・拘束的な行動(合理的な範囲を超える長時間の電話、不退去、居座り、監禁)
- ・継続的または執拗な言動
- ・差別的または性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求またはつきまとい
- ・従業員のプライバシーを侵害する行為
- ・SNS その他インターネット上での誹謗中傷
- ・その他の不法行為または業務を妨害する行為(事務所への不法侵入等)

3. カスタマーハラスメントへの対応

ゼンリンググループがカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、商品・サービスの提供や対応をお断りさせていただくことがあります。

また、ゼンリンググループが悪質な行為と判断した場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関と連携し、法的措置なども含め厳正に対応します。

4. 従業員の保護と支援

ゼンリンググループは、従業員が安心して業務に従事できるよう、以下の取り組みを推進します。

- ・カスタマーハラスメントへの対応体制の整備
- ・社内相談窓口の設置および運用
- ・相談を行った従業員のプライバシーを保護するための適切な措置の実施
- ・相談を理由とした不利益な取扱いが行われないよう、従業員への周知徹底
- ・対応マニュアルの整備
- ・研修・教育の実施
- ・被害を受けた従業員への心理的・組織的支援
- ・再発防止に向けた継続的な改善

5. お客様へのお願い

ゼンリンググループは、お客様との信頼関係を大切にし、今後もより良い商品・サービスの提供に努めてまいります。

そのためには、お客様と従業員の双方の人格と人権が尊重されることが重要です。カスタマーハラスメントに該当する行為はご遠慮いただきますよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

制定日 2026 年 10 月 1 日