ジオスターグループ
カスタマーハラスメント対応方針

2026 年 10 月 1 日制定

ジオスター株式会社

代表取締役社長　堀田 穣

【カスタマーハラスメント対応基本方針】

ジオスターグループは、社会インフラの整備を支える企業として、お客さま、お取引先、協力会社、地域社会をはじめとするすべてのステークホルダーとの信頼関係を大切にし、いただいたご意見やご要望に真摯かつ誠実に対応してまいります。

一方で、一部のお客さまやお取引先企業様等による暴言、威嚇、脅迫、不当な要求、長時間の拘束、人格を否定する言動などのハラスメント行為は、従業員の尊厳や安全を損ない、健全な職場環境や円滑な事業活動に重大な影響を及ぼします。

当グループは、従業員一人ひとりが安心して働くことのできる職場環境を確保することを企業としての重要な責務と考えています。そのため、正当なご意見やご要望には引き続き誠実に対応する一方、社会通念上相当な範囲を超える行為については、カスタマーハラスメントとして一切容認せず、従業員の安全と就業環境を守るため、組織として毅然として対応します。

【カスタマーハラスメントの定義】

職場におけるお客さまやお取引企業様等の言動であって、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されるものを指します。

カスタマーハラスメントに該当すると考える行為の例

1. そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
2. 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
3. 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

© 2026 GEOSTR CORPORATION, All Rights Reserved.

4. 不当な損害賠償要求
5. 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
6. 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
7. 威圧的な言動
8. 継続的、執拗な言動
9. 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※これらは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。

【カスタマーハラスメントへの対応】

当グループがカスタマーハラスメントと判断した場合には、対応の中止、お取引やサービス提供のお断り、施設への立入りの制限等の措置を講じる場合があります。また、悪質な事案については、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め毅然とした対応を行います。

当グループは、従業員の安全と尊厳を守るとともに、当グループ役員および従業員が、お客様、お取引先、協力会社その他すべての関係者に対してハラスメント行為を行わないよう教育・啓発に取り組みます。

今後も、すべてのステークホルダーとの相互理解と信頼関係の構築に努め、健全かつ良好な関係を維持しながら、持続可能な企業活動を推進してまいります。

引き続き、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

© 2026 GEOSTR CORPORATION, All Rights Reserved.