

国際航業グループ

カスタマーハラスメント対策基本方針

1. はじめに

国際航業株式会社及びそのグループ会社（以下「当社グループ」といいます。）は、「空間情報で未来に引き継ぐ世界をつくる」をミッションとし、「情報をつなげる力で、人・社会・地球の未来をデザインする～多彩な人材により“はかる”を超えるテクノロジーカンパニー」の実現に向け、すべてのお客さまに対し、「柔軟で高品質な技術サービス」を提供することを使命としております。

その推進にあたっては、「多彩な人材の活躍促進」を重要課題として掲げ、従業員のエンゲージメントを高めるための環境整備にも積極的に取り組んでおります。

一方で、一部のお客さまから、カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が発生している実情も踏まえ、これらの行為から従業員一人ひとりを守り、安全で働きやすい環境をつくること、質の高い技術サービスの提供につながるという考えのもと、「国際航業グループ カスタマーハラスメント対策基本方針」（以下「本指針」といいます。）を策定することといたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、カスタマーハラスメントを次のように定義します。

「お客さま、お取引先、および当社グループの事業に関係する方（近隣住民や施設利用者等を含みます。）からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員（当社グループまたは業務委託先企業における役員・従業員・派遣社員等が含まれます。）の就業環境が害される行為。ただし、正当な理由に基づく要求や、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の提供を求める行為は、カスタマーハラスメントには該当しません。」

3. 対象となる行為の例示

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当すると判断する場合があります。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- (1) 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
や威圧的言動

- ・ 殴る、蹴る、物を投げつける等の身体的な暴力行為
- ・ 大声での威嚇、怒声、罵声
- ・ 机や壁を叩く、物を蹴るなど、従業員に直接触れずとも、大きな音や激しい動作により精神的な恐怖を与える威嚇・威圧行為
- ・ 従業員の人格を否定するような言動、侮辱的な発言
- ・ 能力や身体的特徴、性別、出身地等を理由とする差別的な言動
- ・ 性的な嫌がらせ（セクシャルハラスメント）

(2) 過剰または不合理な要求（業務を著しく阻害する行為）

- ・ 過度な謝罪要求（土下座の要求等）
- ・ 当社の業務上の不備や説明不足（過失）を理由とした、社会通念上対応が著しく困難なスケジュール（深夜・休日・祝日の即時対応等）の強要
- ・ 直接の契約当事者ではないにもかかわらず、適切な契約相手（発注元等）を飛び越えて、現場の従業員や協力会社に対して直接行われる威圧的な主張、要求、訴訟の示唆
- ・ 合理的な理由のない長時間の拘束（不退去、長時間の電話・居座り、監禁）
- ・ 同じ要望や苦情の執拗な繰り返しによる業務妨害（何度も同じ説明をさせる・要求する）
- ・ 正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求、不合理または過剰なサービスの提供の要求（誠意を名目とした金銭、物品、又は金銭的な利益の要求を含みます。）

(3) プライバシー侵害・個人の切り離し・その他の迷惑行為

- ・ 許可なく当社グループの関連施設内に立ち入る行為
- ・ 許可のない録音・録画、および当社グループ従業員や関連施設、業務状況等を撮影する行為
- ・ 当社グループで働く従業員の個人情報等の SNS/インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・ インターネット上での誹謗中傷、事実無根の情報の拡散、および従業員個人情報の晒し行為
- ・ 会社として対応すべき事案について、担当者個人を特定し執拗に攻撃する行為（探偵等を用いた不当な素行調査、個人情報の収集、従業員個人に対する訴訟の示唆や威圧的な言動）
- ・ 業務従事者の就業場所や移動中における執拗なつきまとい、待ち伏せ、監

視行為や、これらを示唆する言動

4. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じてお客様対応をお断りし、退去等を求める場合があります。

また、当社グループの判断により、以後の取引停止や契約解除等の措置を講じる場合があります。

悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

加害者が他社の従業員である場合は、当該企業に対して再発防止や是正を求め、早期解決を図ります。

5. 従業員への対応

カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。

カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組めます。

相談窓口を設置し、従業員が一人で抱え込まず、組織として対応する体制を整備します。

相談者や事実確認に協力した従業員のプライバシーは厳重に保護されます。

相談や協力を理由として、解雇その他不利益な取り扱いを受けることはありません。

6. お客様へのお願い

当社グループは、お客さまとのコミュニケーションを大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。

多くのお客さまにおかれましては、従業員に対して温かいご配慮をいただいておりますことに、心より感謝申し上げます。

すべてのお客さまに柔軟で高品質な技術サービスを提供し、従業員が誇りを持って働ける環境を作ることで、「信頼でつながるパートナーと更なる高みへ」向かいたいと考えております。どうぞ本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日：2026年3月1日