カスタマーハラスメントに対する基本方針

1　目的

当社の警備員をはじめとする従業員（以下、「警備員等」という。）が、施設利用者、通行人、顧客、取引先等からカスタマーハラスメントに該当し得る行為を受けた場合に、警備員等の安全と尊厳を守るとともに、適正な警備業務の継続及び安心して働くことができる職場環境の整備を図り、もって顧客の安全・安心の確保並びに警備業務の品質向上に向けた取り組みを推進するための基本方針を定めた。

2　基本方針

当社では、警備員等の人権及び尊厳を尊重し、全社員・従業員が安心して働くことができる職場環境の確保に努めます。業務の遂行に当っては、施設利用者、通行人、顧客、取引先等からの正当な意見、苦情及び要望については真摯に受け止め、サービス品質の向上に活かす一方、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対応し、犯罪に該当し得る言動は警察等の関係機関に通報するなど適切な措置を講じます。

3　定義

（1）カスタマーハラスメントの定義

施設利用者、通行人、顧客、取引先等から警備員等に対し、その業務に関して行われる社会通念上相当な範囲を超えたクレームなどの言動であって、警備員等の就業環境を害するものを指します。ただし、全ての苦情や意見が、カスタマーハラスメントに該当するものではありません。

（2）カスタマーハラスメントに該当し得る行為

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

4　カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、警備員等の安全確保を最優先します。
- 警備員等に対し、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察、弁護士等と連携を図るなど体制を整備します。

5　カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、冷静かつ丁寧な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- 悪質と判断した場合、警察（110 番通報等）や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します

令和８年 10 月１日

京浜警備保障株式会社
代表取締役　岡本　誠一郎