

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、警備員をはじめとする当社のすべての従業員が安心して働ける職場環境の構築やカスタマーハラスメント撲滅に向けた取り組みを推進する。

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、取引先等から従業員に対し、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、従業員の就業環境を害するものをいう。

2 カスタマーハラスメントに該当し得る行為（例）

- ・身体的な攻撃（暴行・障害）
 - ・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
 - ・従業員を無断で撮影、録画、録音する行為
 - ・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）
- ※上記は例であり、これらに限られるものではない。

3 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと判断した場合は、警備員をはじめとする従業員の安全確保と人権尊重のため、毅然とした対応を行うとともに、状況について確実に記録化し、悪質な場合は警察や弁護士等と連携のうえ厳正に対応する。

4 カスタマーハラスメントへの対策（例）

- ・基本方針を作成するなど、カスタマーハラスメントに対する対応方針を明確化し、従業員へ周知する。
- ・従業員（被害者）のために相談できる体制を整備する。
- ・対応方法等のマニュアルを策定する。
- ・顧客等への対応についてマニュアルを定めるとともに、同マニュアルを踏まえた適切な対応についての教育を行う。

2025年3月25日制定

セントラル警備保障株式会社
代表取締役執行役員社長 市川 東太郎