カスタマーハラスメントに対する基本方針

警備業界は、社会に安全・安心を提供する生活安全産業として、日々業務に取り組んでいるが、警備員に対し施設利用者、通行人等から暴言や威嚇・人格否定など、カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為による被害が発生している。

これらの行為は、警備員の尊厳を傷つけるだけでなく、適正な警備業務の実施に支障をきたすこととともなり、地域社会の安全にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題である。

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警備業者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会社全体での取組みを推進する。

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・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

当社は、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、悪質な場合は警察等の関係機関と連携のうえ厳正に対応する。

令和８年８月

北越警備保障株式会社

代表取締役　森本昌章