

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

東京警備保障株式会社（以下、「当社」）は、「安心と安全でみんなの幸せに貢献する」という理念のもと、社会の安全を守る業務に日々取り組んでいます。当社従業員に対し顧客、施設利用者、通行人等からいただくご意見ご要望は大部分が当社のサービス向上のための貴重な意見と受け止めておりますが、一部の方からの暴言や威嚇・人格否定などの迷惑行為による被害も発生しています。

これらの行為は、従業員の尊厳を傷つけるだけでなく、適正な業務の実施に支障をきたすこととなり、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す。

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、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組みを推進します。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

顧客等から当社の従業員に対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著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの。

3. 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・名誉毀損・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ありません。

4. 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、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します。