

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社全日警は、「至誠・責任・進取・親愛」を社訓として、体温（ぬくもり）のあるセキュリティを提供することで、地域社会に安全と安心を届けることを使命として取り組んでいます。

一方で、一部のお客様による当社従業員に対する暴言や威嚇・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ます。これらの行為は、従業員の尊厳を傷つけ、就労環境の悪化を招くだけでなく、適正な警備業務の実施にも支障をきたす重大な問題であると認識しております。

当社は「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、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します。

1 カスタマーハラスメントの定義

当社は、以下の3要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

- ① 施設利用者、顧客、取引先その他の利害関係者が行うこと
- ② 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- ③ 労働者の就業環境が害されること

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。

3 カスタマーハラスメントへの対応

お客様に対しては、誠意をもって対応しつつも、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ほか、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。

4 カスタマーハラスメントへの対策

- ・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。
- ・従業員のために相談できる体制を整備する。

- ・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 12 月 24 日制定

株式会社 全日警

代表取締役社長 片岡 由文