

高栄警備保障株式会社カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

当社は、施設警備業務を通じて、お客様、施設利用者、テナント、入居者、取引先その他関係者に対し、安全・安心な施設環境を提供することを重要な使命としています。

一方、警備員が業務を遂行する過程において、利用者等から不当な要求、暴言、威圧的な言動、身体的な攻撃その他の著しい迷惑行為を受ける事案が発生することがあります。当社は、従業員の人格及び尊厳を尊重し、従業員が安心して業務を遂行できる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。

なお、正当な苦情、意見、要望その他社会通念上相当な範囲で行われる申入れについては、カスタマーハラスメントとは区別し、真摯かつ適切に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、顧客、施設利用者、テナント、入居者、来訪者、取引先その他当社の業務に関係する者からの言動のうち、要求の内容に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、当該言動によって従業員の就業環境が害されるものをいいます。

具体的には、以下のような行為を含みます。ただし、これらに限られるものではありません。

(1) 身体的な攻撃

- ・殴る、蹴る、押す、つかむ等の暴力行為
- ・物を投げる、物を壊す等の行為
- ・従業員の身体に危害を加えることを示唆する行為

(2) 精神的な攻撃・威圧的な言動

- ・大声で怒鳴る、威嚇する、脅迫する
- ・人格を否定するような暴言、侮辱
- ・「辞めさせる」「会社を潰す」等、権限を超えて威圧する行為
- ・長時間にわたり執拗に責め続ける行為

(3) 過度な要求

- ・警備業務上認められない事項を強要する
- ・施設の規則、入館手続、本人確認等について、特別扱いを強要する
- ・正当な理由なく、金銭、物品、謝罪文その他過度な補償を要求する
- ・警備員個人に対して、会社の権限を超えた対応を要求する

(4) 継続的・執拗な言動

- ・同一内容について、合理的な説明を受けた後も繰り返し要求する
- ・電話、メール、SNS 等を利用して執拗に連絡する
- ・警備員の個人情報等を不当に聞き出そうとする
- ・警備員を待ち伏せする、勤務終了後まで追及する等の行為

(5) 不当な謝罪・退職等の要求

- ・正当な業務上の対応について、土下座等の過度な謝罪を要求する
- ・警備員個人の謝罪を執拗に要求する
- ・警備員の解雇、退職等を不当に要求する

(6) 性的な言動その他

- ・従業員に対する性的な言動
- ・差別的な発言、侮辱的な発言
- ・従業員の容姿、年齢、性別等を理由とする侮辱的な言動
- ・その他、従業員の就業環境を害する著しい迷惑行為

3. 施設警備業務における基本的な考え方

警備員は、施設の安全確保及び施設管理者から委託された警備業務を遂行する立場にあり、施設利用者等からの要求をすべて受け入れることが業務上の義務ではありません。

特に、入館資格の確認、入館証の確認、施設内ルールの遵守、駐車場・駐輪場の利用、立入禁止区域への立入り、施設内での迷惑行為への注意、遺失物の取扱いその他の警備上必要な措置について、警備員が適正な手続に基づいて対応したにもかかわらず、不当な要求や威圧的な言動を受けた場合には、警備員個人で解決しようとせず、速やかに上司その他会社が指定する責任者へ報告するものとします。

4. 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が発生した場合、従業員の安全確保を最優先とします。

カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為が認められた場合には、状況に応じて以下の対応を行います。

1. 従業員をその場から退避させる
2. 現場責任者、隊長、管理者等へ報告する
3. 必要に応じて会社の担当部署へ報告する
4. 相手方に対して、当該行為の中止を求める
5. 対応者を警備員個人から責任者等へ交代する
6. 電話、メール等による対応については、対応窓口を会社側に一本化する
7. 必要に応じて施設管理者・契約先担当者と連携する
8. 暴力、脅迫その他犯罪に該当する可能性がある場合は、警察への通報を含め必要な措置を講じる
9. 事実関係を記録し、必要に応じて再発防止策を検討する

カスタマーハラスメントへの対応においては、従業員が一人で相手方と対峙することを避け、組織として対応することを原則とします。

5. 警備員への対応

当社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員に対し、その責任を個人に負わせることなく、会社として必要な支援を行います。

また、カスタマーハラスメントへの対応を理由として、従業員が不利益な取扱いを受けることがないよう配慮します。

必要に応じて、勤務場所・勤務体制・対応者の変更、施設管理者との協議、専門機関への相談その他適切な措置を講じます。

6. 相談・報告体制

カスタマーハラスメントを受けた従業員、又はその事実を把握した従業員は、現場責任者、所属長、会社が指定する相談窓口等に相談・報告することができます。

相談・報告を受けた者は、相談者のプライバシーに配慮するとともに、相談・報告したことを理由として不利益な取扱いが行われないよう適切に対応します。

また、相談者の意向を尊重しつつ、必要な事実確認及び対応を行います。

7. 記録及び再発防止

カスタマーハラスメントが発生した場合には、発生日時、場所、相手方の言動、対応状況、目撃者その他必要な事項を可能な限り記録します。

当社は、記録された事案を必要に応じて分析し、警備員への教育、施設管理者との協議、警備業務上の対応手順の見直しその他の再発防止策を講じます。

8. 従業員教育

当社は、カスタマーハラスメントを防止するため、従業員に対して必要な教育・研修を実施します。

研修においては、カスタマーハラスメントに該当する行為の具体例、現場での初期対応、上司への報告方法、退避等の安全確保、記録方法その他必要な事項を周知します。

また、従業員自身が顧客等に対して不適切な言動を行うことのないよう、適切な接遇及びコミュニケーションについても教育します。

9. 施設管理者・契約先との連携

当社は、施設警備業務の特性上、施設管理者、契約先その他関係者との連携が重要であることを踏まえ、カスタマーハラスメントが発生した場合には、契約内容及び施設の運用状況に応じて、必要な情報共有及び対応協議を行います。

特に、警備員個人に過度な対応を求めることがないよう、会社と施設管理者との間で、カスタマーハラスメント発生時の連絡・対応方法について必要な事項をあらかじめ確認します。

10. お客様・施設利用者等へのお願い

当社は、お客様、施設利用者、テナント、入居者、来訪者、取引先その他関係者との相互の信頼関係を大切にし、適切かつ誠実な対応に努めます。

一方、従業員の人格及び尊厳を侵害する行為、暴力、脅迫、侮辱、威圧的な言動、過度な要求その他の著しい迷惑行為については、適切な対応を行い、必要に応じて警察その他の関係機関への相談・通報等を行います。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。