

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様・当社に関わる方（以下、お客様等といいます。）からの信頼にこたえ地域社会に貢献する警備会社として、「安全はすべてに優先する」をもって社業を推進しています。当社はお客様等、誰もが安心・安全に生活できる社会作りを目指し、よりハイレベルなサービスを提供するため、従業員が心身ともに安心して職務に専念することができる職場環境を維持することが必要不可欠なことであると考えております。

以上のことから、お客様等とのより高い信頼関係の構築および従業員の人権尊重の礎とすべく、カスタマーハラスメントに対する基本方針を制定致しました。

1、カスタマーハラスメントの定義

当社は、従業員に対するお客様等からの苦情・言動のうち、当該苦情・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業関係を害するものとします。

2、カスタマーハラスメントに対する対応

当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、担当者による対応を中断し、会社として対応します。また、会社のみで解決に至らない場合は、警察・弁護士等と連携し対応します。

3、カスタマーハラスメントの具体例

以下に類似する内容をカスタマーハラスメントとします。

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）や精神的な攻撃（威圧的な言動、脅迫、中傷等）
- (2) 不当な謝罪の要求（土下座を含む）
- (3) 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- (4) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- (5) 差別的な言動
- (6) 性的な言行
- (7) 従業員個人への攻撃、要求
- (8) 不当な商品交換および金銭補償の要求
- (9) 当社が管理する施設や従業員を許可なく撮影する行為、また、撮影した写真・動画等を当社に許可なく SNS 等へ掲載する行為
- (10) 契約外の行為や無償サービスの強要
- (11) その他、上記に類する行為

制定日 令和6年12月10日
北関東総合警備保障株式会社
代表取締役社長 青木 靖典