

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025年11月
新日本警備保障株式会社

新日本警備保障株式会社は、昭和52年の設立以来オールマイティーな警備会社として、地域の皆さまの安全・安心を守り続けてまいりました。

弊社では、警備員並びに従業員が心身ともに健康で安心して働くことのできる職場環境を整え、お客様との良好な関係を構築することが、より高い警備品質の提供につながるという考えのもと、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

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. 対象となる行為

(※具体例は以下のとおりですが、これらに限られるものではありません)

- ・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）
- ・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）
- ・差別的な言動
- ・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）
- ・不合理また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
- ・従業員の個人情報をSNS等への投稿（撮影、録画、録音した内容の公開）

3. 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、悪質と判断した場合は、警察・弁護士など関係機関と相談のうえ、厳正に対処します。