BASIC POLICY

エムアイディ株式会社

カスタマーハラスメントに対する基本方針

本方針は、従業員の尊厳と安全な就業環境を守るとともに、施設の安全確保および適切なサービス提供を継続するため、当社の基本姿勢と対応方針を明確に示すものです。

周知日：令和8年7月7日

基本理念「安全・安心な施設環境の実現」の下、社内外に本方針を周知し、組織として一貫した対応を行います。

目次

1. はじめに 2

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義 3

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内） 4

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外） 5

※ 本文は次頁以降に掲載しています。

1. はじめに

当社は、「安全・安心な施設環境の実現」という基本理念の下、警備業務を通じてお客様・施設利用者・地域社会に対し、安心して利用できる環境を提供することを使命としています。お客様から寄せられるご意見・ご要望は、サービス品質向上のための重要な機会であり、当社はこれらを誠実に受け止め、改善に努めます。

しかしながら、一部のお客様の言動には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものが存在します。これらは警備員の就業環境を著しく害するだけでなく、施設の安全確保にも悪影響を及ぼす重大な問題です。

警備員は単独で配置される場面も多く、危険に直面しやすい職務特性があります。そのため、従業員の安全な就業環境を確保することは、警備会社としての社会的責務であり、結果としてより良いサービス提供につながるものと考えています。

以上を踏まえ、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、社内外に周知するとともに、組織として適切に対応します。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様・施設利用者等から従業員に対して行われる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」と定義します。

> 具体例は以下のとおりです。

- 暴力行為（押す・叩く・物を投げる等）
- 暴言・侮辱・誹謗中傷（従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など）
- 威嚇・脅迫（「辞めさせる」「SNSで晒す」等）
- 差別的発言・人格否定
- 土下座の要求
- 長時間の不当な拘束（不必要な呼び止め・説教）
- 社会通念上相当な範囲を超える過剰な要求（不可能な対応・規程外の要求）
- 合理性を欠く不当なクレームの繰り返し
- 施設管理者や会社の信用を棄損するSNS投稿
- セクシャルハラスメント、SOGIハラスメント、つきまとい行為
- 警備員の職務遂行を妨害する行為（不当な撮影、執拗な詰問、威圧的接近など）

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

当社は、従業員の安全と尊厳を守るため、以下の体制を整備します。

- 従業員のケアを最優先する
- 警備員が被害を受けた場合の初動対応（上長報告・記録・安全確保）
- カスタマーハラスメントに関する研修の実施
- 相談窓口の設置、産業医・専門家との連携
- 警察・弁護士との連携体制の整備
- 配置先施設管理者との情報共有・連携強化

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

当社は、問題解決に向けて合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、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、対応を打ち切り、以降のサービス提供をお断りする場合があります。

さらに、悪質性が認められる場合は、以下の措置を講じます。

- 警察通報
- 施設管理者への報告
- 弁護士相談
- 出入禁止措置
- 法的措置

> 警備会社として、施設の安全確保を最優先し、毅然とした対応を行います。