

カスタマーハラスメントに関する基本方針

機動警備保障株式会社

制定 2026 年 9 月 29 日／施行 2026 年 10 月 1 日

はじめに

機動警備保障株式会社は、株式会社 CGS コーポレーションのグループ会社として、企業理念である「技術と創造力により社会に貢献する」のもと、警備サービスを通じて、お客様、地域の皆様及び社会の安全と安心を支えることを使命としています。皆様から寄せられるご意見やご要望は、サービス及び業務品質を向上させるための大切な機会として、真摯かつ誠実に受け止めます。

一方で、要求の内容又はその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、当社の役員、従業員その他当社の業務に従事する者の尊厳を傷つけ、安全又は就業環境を害する言動は、質の高い警備サービスを継続して提供する上で看過できない問題です。当社は、正当なご意見には誠実に対応するとともに、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応し、従業員の安全、尊厳及び心身の健康を守ります。

1 基本姿勢

当社は、カスタマーハラスメントを容認しません。現場の安全を最優先とし、従業員個人に対応を委ねることなく、会社として事実を確認し、相手方との建設的な対話による解決に努めます。ただし、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応の中止、警備サービスの提供又は取引の見直し、警察への通報、弁護士への相談その他必要な措置を講じます。

2 カスタマーハラスメントの定義

当社は、顧客、発注者、取引先の担当者、施設利用者、工事関係者、道路利用者、近隣住民その他当社の事業に関係を有する方による言動のうち、次の三つの要素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。対面に限らず、電話、電子メール、SNS その他インターネット上の言動も含みます。

- ① 顧客等による言動であること
- ② 当社の従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えていること
- ③ その言動により、当社の従業員の就業環境が害されること

【正当なご意見及び苦情との区別】 お客様等からの苦情のすべてがカスタマーハラスメントに当たるものではありません。要求内容、経緯、言動の態様・頻度・継続性、業務の性質、当社側の対応等を総合的に確認し、客観的かつ慎重に判断します。障害を理由とする合理的配慮の申出についても、関係法令に基づき建設的な対話を行います。

3 対象となる行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。個別の事情を踏まえて総合的に判断します。

区 分	主な行為の例
身体的な攻撃	暴行、傷害、物を投げつける行為、故意に車両を接近させる行為、つばを吐きかける行為など
精神的・威圧的な言動	脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、人格否定、暴言、大声による威嚇、土下座の強要など
継続的・拘束的な言動	同じ要求を執拗に繰り返す行為、長時間の電話・居座り・不退去・監禁、複数の部署や営業所への反復連絡など
不当又は過剰な要求	契約・業務範囲を著しく超える要求、実現困難な要求、正当な理由のない謝罪・処分・金銭補償・値引き・訪問・時間外対応の要求など
個人への攻撃・侵害	従業員個人への攻撃、私生活や連絡先等の詮索、差別的又は性的な言動、つきまとい、無断撮影・録音など
インターネット上の行為	従業員の氏名・写真・映像・音声・個人情報の投稿、虚偽又は中傷的な情報の発信、それらを示唆して要求に応じさせようとする行為など
警備現場の安全を害する行為	警備士による任意の協力要請を妨害する行為、危険区域への侵入、保安資機材の移動・損壊、車両による威嚇その他本人又は第三者の安全を脅かす行為など

4 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 従業員の安全確保を優先し、可能な限り一人で対応させず、責任者又は複数名で対応するなど、会社として組織的に対応します。
- (2) 事実関係を迅速かつ正確に確認するため、法令及び社内規程に従い、通話、映像、電子メール、対応記録等を確認・保存することがあります。
- (3) 十分な説明を行っても社会通念上許容されない言動が継続する場合は、対応を中断又は終了し、退去を求めることがあります。
- (4) 警備サービスの安全な遂行が困難な場合又は信頼関係が維持できない場合は、契約及び法令を踏まえ、サービス提供又は取引を見直すことがあります。
- (5) 暴行、傷害、脅迫、器物損壊、不退去その他犯罪に該当し得る行為については、警察へ通報します。悪質な事案については、弁護士等と連携し、民事・刑事上の措置を含め厳正に対応します。

5 社内における取組

- (1) 経営トップの方針として本方針を社内外に周知し、カスタマーハラスメントを容認しない組織風土を形成します。
- (2) 対応方法、報告経路、緊急時の退避・応援要請・警察通報等を定めたマニュアルを整備します。
- (3) 相談・報告窓口を設け、相談者及び関係者のプライバシーを保護します。相談・報告又は事実確認への協力を理由とする不利益な取扱いはい行いません。
- (4) 役員、管理監督者、営業所事務職員及び警備士に対し、判断基準、初動対応、記録方法等に関する教育・訓練を実施します。
- (5) 被害を受けた従業員について、担当者の交代、行為者との分離、就業上の配慮、産業保健スタッフ等による心身のケアその他必要な措置を講じます。
- (6) 発生事案の原因及び対応経緯を検証し、契約内容、警備計画、顧客との連絡体制、接遇及び教育を見直して再発防止に努めます。

6 当社の役員及び従業員によるハラスメントの防止

当社の役員及び従業員が、取引先、協力会社その他関係先の従業員等に対してカスタマーハラスメントに該当する言動を行うことも認めません。相手方の人格と就業環境を尊重し、礼節と節度をもって行動するための教育・啓発を行います。また、関係先から事実確認等への協力を求められた場合は、適切に対応します。

7 お客様及び関係者の皆様へのお願い

当社は、今後ともご意見やご要望に真摯に向き合い、安全で質の高い警備サービスの提供に努めます。従業員が安心して業務に従事し、皆様の安全を確保できる環境を守るため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

以 上