

警備業界におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

(一社) 全国警備業協会

警備業界は、社会に安全・安心を提供する生活安全産業として、日々業務に取り組んでいるが、警備員に対し施設利用者、通行人等から暴言や威嚇・人格否定など、カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為による被害が発生している。

これらの行為は、警備員の尊厳を傷つけるだけでなく、適正な警備業務の実施に支障をきたすことともなり、地域社会の安全にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題である。

全国警備業協会では「警備業界におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、警備員をはじめとする警備業者の従業員が安心して働ける職場環境の構築やカスタマーハラスメント撲滅に向けた業界全体での取組みを推進する。

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 カスタマーハラスメントに該当し得る行為（例）

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
- ・差別的な言動
- ・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）
- ・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）
- ・不合理又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
- ・従業員の個人情報の SNS 等への投稿（撮影、録画、録音した内容の公開）

※上記は例であり、これらに限られるものではない。

3 カスタマーハラスメントへの対応

警備業者は、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、悪質な場合は警察等の関係機関と連携のうえ厳正に対応する。

4 警備業者におけるカスタマーハラスメントへの対策（例）

- ・各警備業者が基本方針を作成するなど、カスタマーハラスメントに対する対応方針を明確化し、従業員へ周知する。
- ・従業員（被害者）のために相談できる体制を整備する。
- ・対応方法等のマニュアルを策定する。
- ・顧客等への対応についてマニュアルを定めるとともに、同マニュアルを踏まえた適切な対応についての教育を行う。

5 参考資料

○カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省）

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

