ＪＲ九州セコム㈱

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1　基本理念

当社は、警備業を通じて社会の安全と安心を支える企業として、お客様や施設利用者に対し誠実かつ公正なサービスの提供に努めています。

一方で、警備員をはじめとする社員に対する暴言、威圧行為、脅迫、人格否定、暴力行為などのカスタマーハラスメントは、社員の人格と尊厳を傷つけるだけでなく、適正な警備業務の遂行を妨げる重大な問題です。

当社は、社員が安心して働ける職場環境を確保するとともに、正当なご意見・ご要望には真摯に対応し、不当な要求には組織として毅然と対応します。

2　カスタマーハラスメントの定義

施設利用者、来訪者、通行人、顧客、取引先その他関係者から社員に対して行われる言動のうち、その要求内容に妥当性を欠くもの、またはその手段や態様が社会通念上不相当であり、社員の就業環境を害するものをいいます。

3　対象となる行為

・暴行、傷害等の身体的攻撃
・暴言、侮辱、人格否定等の精神的攻撃
・威圧的又は脅迫的な言動
・差別的な発言
・長時間拘束や居座り行為
・正当な理由のない特別扱いや金銭要求
・無断撮影、無断録音・録画
・SNS 等への個人情報投稿
・その他、業務に支障を与える迷惑行為

4　当社の対応方針

当社はカスタマーハラスメントと判断した場合、社員の安全確保を最優先として、注意・警告、対応の中止、施設管理者との連携、警察・弁護士等への相談及び法的措置を含めた適切な対応を行います。

5　社員保護への取組み

・相談
・報告体制の整備
・対応マニュアルの整備
・教育及び研修の実施
・再発防止対策推進
・被害者へのケア
・関係機関との連携

2026 年８月 25 日
ＪＲ九州セコム株式会社