

カスタマーハラスメントに対する方針

東急セキュリティ株式会社は、東急線沿線地域の「安全」を保障し、心から「安心」して暮らすことが出来る街作りに貢献し、生活価値向上を目指すことを存在理念として掲げています。

また、東急グループスローガンである「美しい時代へー東急グループ」を普遍的な価値基準として、「美しい生活環境を創造し、調和ある社会と、一人ひとりの幸せを追求する。」を存在理念として掲げ、その実現に向けた自らの事業活動において影響を受けるすべての人々の人権尊重のための「人権方針」を定めています。この人権尊重にはお客さまにサービス・商品を提供する当社の従業員が心身共に健康であり、安心して働ける職場環境の整備も重要なことと考えています。一方、「東急グループコンプライアンス指針」および「行動規範」に則り、お客さまをはじめ関係者の皆さまの信頼や期待に応え、お客さまに寄り添ったサービスの提供を心掛けていますが、時には一部のお客さまから、威圧的・精神的・拘束的な言動、社会常識の範囲を超える過剰な要求、およびセクシャルハラスメント等を受けることがあります。

ここに当社の人権を尊重し、また尊厳を守ることにより、従業員が安心してお客さまへのサービスを維持・向上し提供できるよう、「カスタマーハラスメントに対する方針」を定めま

■カスタマーハラスメントの定義

顧客・取引先・施設利用者・通行人等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの

【該当する行為例】

以下の記載は例示であり、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）

■カスタマーハラスメントへの対応

【社内対応】

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の教育・研修を実施します。
- ・ カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な対応ができるよう社内におけるサポート体制を構築します。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談体制を構築します。
- ・ より適切な対応のため、警察や弁護士等外部専門家と連携します。

【社外対応】

お客さま等の要求・言動が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・弁護士等と連携し、組織として厳正に対応します。

以上

2025年8月1日制定
東急セキュリティ株式会社
代表取締役社長 下形 和永

例 1

【カスタマーハラスメントに該当する行為例】

(例示であり、これらに限られるものではありません)

▼身体的または精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）

- ▷従業員制服を引っ張る、頭を小突くなどの暴力行為
- ▷怒鳴りながらものを投げつけるなどの暴力行為
- ▷容姿を揶揄する発言、能力を否定する侮辱的な発言
- ▷従業員へ向かって唾を吐きかける行為

▼威圧的な言動

- ▷従業員へ「お前はバカか」などの罵声を繰り返す言動
- ▷「会社を辞めろ」「うちまで土下座しに来い」など理不尽なことを要求する行為

▼拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ▷長時間に及ぶ拘束、不合理な要求を繰り返す行為
- ▷電話や出勤時に長時間にわたる不服の申し入れ行為

▼土下座の要求

- ▷罵声を浴びせ、土下座を強要する行為

▼継続的な言動、執拗な言動

- ▷合理的な理由なく対面・電話・メールにて、数十回にも及ぶ問合せをする行為

▼差別的な言動、性的な言動

- ▷従業員への外見を侮辱する言動
- ▷従業員への性的な言動、つきまとい行為

▼従業員個人への攻撃、要求

- ▷お客様センターへの電話やメール等での脅迫的な行為
- ▷盗撮する行為

▼SNS／インターネットなどへの従業員個人情報の投稿、誹謗中傷、同意のない音声・画像の公開

- ▷SNSに当社従業員実名入りで投稿する行為
- ▷無断で従業員を撮影する行為

▼不合理または過剰な商品交換、サービス、金銭補償、謝罪の要求

- ▷虚偽や事実の過度な誇張に基づき、不当な感謝料の請求をする行為

例2

【当社におけるカスハラに該当する可能性のある具体例】

(例示であり、これらに限られるものではありません。)

■ 暴行

駅にて酔客に声掛けをし、降車して頂いた際に警備員に対して暴行を行った。

■ 暴言①

入館受付の混雑に腹を立て、机を叩き、警備員を怒鳴り散らす。



■ 暴言②

花火大会などで、立入禁止区域に入ろうとしたところ、警備員に静止されたことから、「警備員がなんで静止するんだ」と暴言を吐く。



■ 暴言③

到着時間について落ち度がないにも関わらず、発報から契約先到着までが遅いと叱責したうえ、マニュアルの変更を要求する。



■ 暴言④

マンションの漏水異常の対応時、管理会社の指示に従い居住者に対し異常確認をおこなうも、要領が悪いとご立腹した居住者から『バカ』と暴言をはかれる。

■ 威圧的な言動①

警備員は無関係の接触事故にもかかわらず、誘導した警備員に責任を転嫁し、修理代等を請求する。



■ 威圧的な言動②

施設敷地内の通行規制に対し「足が悪いから遠回りができない・いつも使っているから通行させろ」と警備員を怒鳴りつけたうえ、長時間にわたり拘束して威嚇や代償の要求をしてくる。

■ 拘束的な行動①

平時に非常通報ボタンを何度も押下し、長時間拘束する。



■ 拘束的な行動②

誤操作による発報で現地に出動し、お客様に操作説明をするもお客様のご理解を得られず、現地で拘束されてしまう。

■ 土下座の強要

混雑時に誘導した警備員に対し、運転者が「わかりにくいんだよ！」と怒鳴り、土下座を要求した

■ 継続的な言動・執拗な言動

警備員に対し、声掛け・追尾などをしていないにも関わらず「執拗に付け回している」と繰り返しクレームを入れる



■ 無断撮影・SNS/インターネット上などへの投稿①

混雑している駐車場において、待たされていることに腹を立て、警備員の写真を勝手に撮影し、SNSに投稿した。



■ 無断撮影・SNS/インターネット上などへの投稿②

お客様から忘れ物の検索依頼があり館内を捜したが忘れ物を発見することが出来なかった。お客様に結果をお伝えしたところ、お客様は「お前の探し方が悪い」とお怒りをあらわにし、無断で対応の様子を動画撮影、SNSに投稿した。

