

## 日警保安グループ カスタマーハラスメントに対する方針

### ■基本方針

日警保安グループは、お客様に安全、安心、快適を提供するため、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けています。

しかしながら、お客様からの要求や言動の中には、常識の範囲を超える要求や社員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の社員の人権、尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

日警保安グループは、社員の安全を守り、人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、社員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

### ■カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当該手段・態様により、当社グループで働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

**【該当する行為】** 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、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社グループで働く社員個人への攻撃や要求
- ・当社グループで働く社員の個人情報等のSNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求

### ■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

日警保安グループは、グループで働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、適正なサービスを提供することが出来なくなります。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、組織的に対応し、厳正に対処します。

### ■当社グループにおける取り組み

本方針による企業姿勢の明確化、当社グループで働く社員への周知・啓発

カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定

当社グループで働く社員への教育・研修の実施

当社グループで働く社員のための相談・報告体制の整備

以上