

# カスタマーハラスメント対策 基本マニュアル

2026 年 10 月 1 日

関西警備株式会社

## 第 1 章 目的

本マニュアルは、当社の警備員をはじめとする従業員（以下、「警備員等」という。）が、施設利用者、通行人、顧客、取引先等からカスタマーハラスメントに該当し得る行為を受けた場合における基本方針、判断基準及び対応手順等を定めることにより、警備員等の安全と尊厳を守るとともに、適正な警備業務の継続及び安心して働くことができる職場環境の整備を図り、もって顧客の安全・安心の確保並びに警備業務の品質向上に資することを目的とする。

## 第 2 章 基本方針

警備員等の人権及び尊厳を尊重し、安心して働くことができる職場環境の確保に努める。

施設利用者、通行人、顧客、取引先等からの正当な意見、苦情及び要望については真摯に受け止め、サービス品質の向上に活かす一方、カスタマーハラスメントに対しては毅然と対応し、悪質な場合には警察等の関係機関と連携の上、適切な措置を講ずる。

## 第 3 章 定義

### 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、取引先等から警備員等に対し、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、警備員等の就業環境を害するものをいう。なお、すべての苦情や意見がカスタマーハラスメントに該当するものではない。

### 2. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

#### （1）身体的な攻撃（暴行・傷害）

- ・ 警備員を殴る、蹴る、突き飛ばす。
- ・ 制止を求めた警備員に物を投げつける。
- ・ 車両を警備員に向けて接近させる。

#### （2）精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）

- ・ 「無能だ」「辞めろ」など人格を否定する発言をする。
- ・ 「お前のせいで損害が出た」など根拠なく非難する。
- ・ 「ただでは済まさない」「今から会社へ乗り込む」などと脅迫する。

#### （3）差別的な言動

- ・ 年齢、国籍、障害その他の属性を理由として侮辱的な発言をする。
- ・ 特定の属性を理由に不当に業務対応を拒否するよう要求する。

#### （4）威圧的な言動

- ・ 大声で怒鳴る。
- ・ 机やカウンターを叩く。
- ・ 警備員に顔を近づけて威嚇する。

#### （5）継続的、執拗な言動

- ・ 同じ内容の苦情を繰り返し申し立てる。
- ・ 繰り返し電話やメールを送る。
- ・ 説明を受けても執拗に同じ要求を続ける。

**(6) 過度な謝罪要求（土下座の強要等）**

- ・土下座を要求する。
- ・警備員個人による謝罪文の提出を求める。
- ・必要以上に長時間の謝罪を要求する。

**(7) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）**

- ・警備員を引き止めて業務に復帰させない。
- ・長時間にわたり受付や事務所に居座る。
- ・長時間の電話対応を強要する。

**(8) 性的な言動（セクハラ行為）**

- ・身体に触れる。
- ・容姿や身体に関する発言を繰り返す。
- ・食事や交際を執拗に要求する。
- ・つきまといや待ち伏せを行う。

**(9) 正当な理由のない金品、値引き等の要求（金銭補償）**

- ・警備員に過失がないにもかかわらず損害賠償を要求する。
- ・契約料金の値引きを強要する。
- ・慰謝料や見舞金を要求する。

**(10) 不合理又は過剰なサービスの提供の要求**

- ・契約内容にない警備業務の実施を要求する。
- ・法令や施設ルールに反する対応を求める。
- ・警備員の権限を超える特別扱いを要求する。

**(11) 警備員等が無断で撮影、録画、録音する行為**

- ・警備員の顔や名札を無断で撮影する。
- ・警備員を執拗に追跡しながら動画撮影する。
- ・威圧・嫌がらせを目的として録画又は録音を行う。

**(12) 警備員等の個人情報の SNS 等への投稿（撮影、録画、録音した内容の公開）**

- ・警備員の個人情報（氏名、顔写真等）を無断で SNS に投稿する。
- ・録音・録画した映像をインターネット上に公開する。
- ・警備員を誹謗中傷する内容を SNS や掲示板へ投稿する。
- ・就業環境を害する情報を SNS に投稿する。

※第3章2項は例であり、これらに限られるものではない。

## 第4章 基本原則

カスタマーハラスメント又はそのおそれがある事案が発生した場合、次の原則に基づき対応する。

### 1. 安全確保を最優先する

暴力、威嚇、車両による接近等がある場合は、一定の距離を保つとともに、可能な限り複数名で対応するなど、自己及び周囲の安全確保を最優先とする。必要に応じてその場から離脱し、又は応援を要請するなど、自らの安全確保に努める。

### 2. 冷静かつ丁寧に対応する

感情的に反論せず、必要な範囲で相手の主張を確認する。

### 3. 不必要な約束や不用意な発言をしない

現場で会社の責任を認める発言、補償を約束する発言、契約外対応を約束する発言は行わない。

### 4. 対応できることとできないことを明確に伝える

警備員の権限を超える事項については、施設管理者、主催者、発注者又は当社責任者へ確認する。

### 5. 記録を残す

発生日時、場所、相手の言動、要求内容、対応内容、目撃者、録音・録画の有無等を記録する。

### 6. 速やかに報告・相談する

現場責任者、管制、営業担当、相談窓口等へ報告する。

### 7. 悪質な場合は関係機関と連携する

業務妨害等が疑われる場合は、警察等への通報を検討する。

暴行、脅迫、器物破損などの場合は、直ちに警察へ通報する。

### 8. 事案の一元管理

事案については一元的に管理し、その発生状況を定期的に経営層へ報告する。なお、会社の経営に重大な影響を及ぼす可能性のある事案が発生した場合は、速やかに経営層へ報告し、会社としての対応方針を決定する。

## 第5章 対応手順

### 1. 現場での対応

- ・相手の主張を必要な範囲で確認する。
- ・危険がある場合は距離を取り、安全な場所へ移動する。
- ・可能な限り複数名で対応する。
- ・暴行、脅迫、器物損壊等、犯罪行為が疑われる場合は、ためらうことなく110番通報を行う。
- ・暴言、威嚇、長時間拘束等がある場合は、行為の中止を求める。
- ・対応できない要求については、その理由を簡潔に伝える。
- ・膠着状態が続く場合は、現場責任者又は管制へ連絡する。
- ・必要に応じて、施設管理者、発注者、警察等と連携する。

### 2. 電話での対応

- ・相手の氏名、連絡先、要件を確認する。
- ・発言内容を記録する。
- ・暴言、脅迫、長時間拘束がある場合は、行為の中止を求める。
- ・対応できない事項については、対応できない旨を明確に伝える。
- ・一定時間を超えて同一内容が繰り返される場合は、終了を予告した上で通話を終了する。
- ・繰り返し連絡がある場合は、窓口を一本化する。

### 3. 訪問・面談での対応

- ・原則として単独で対応しない。
- ・夜間、早朝、相手方指定の不適切な場所での面談は避ける。
- ・面談目的、出席者、場所、時間を事前に確認する。
- ・必要に応じて録音・議事メモを作成する。
- ・その場で即答せず、会社として確認のうえ回答する。

## 第6章 行為類型別の対応例

### 1. 暴言型

※怒鳴る、侮辱する、人格を否定する、名誉を毀損する発言をする。など

- ・大声や侮辱的発言をやめるよう求める。
- ・周囲の迷惑となる場合は、場所の移動又は退去を求める。
- ・発言内容を記録し、可能な範囲で録音する。
- ・現場責任者又は管制に引き継ぐ。

### 2. 威嚇・脅迫型

※「今から行く」「ただでは済まない」と脅す。など

- ・単独対応を避け、複数名で対応する。
- ・安全確保を優先し、相手と一定の距離を保つ。
- ・脅迫的発言を記録する。
- ・状況に応じて警察等の関係機関と連携して対応する。

### 3. 暴力型

※殴る、蹴る、物を投げる、車両で接近する、わざとぶつかる。など

- ・直ちに安全な距離を確保する。
- ・周囲に応援を求める。
- ・被害者を相手から引き離す。
- ・速やかに警察へ通報する。
- ・負傷がある場合は救護措置を行う。

### 4. 時間拘束型

※長時間の居座り、長時間の電話、同じ主張の繰り返し。など

- ・対応可能な範囲と時間を明確に伝える。
- ・一定時間経過後は、対応を終了する旨を伝える。
- ・退去に応じない場合は、施設管理者又は警察と連携する。
- ・電話の場合は、終了を予告した上で通話を終了する。

### 5. リピート型

※同一内容の苦情を繰り返す、複数部署へ連絡する。など

- ・過去の対応履歴を確認する。
- ・窓口を一本化する。
- ・同一内容には再度対応できない旨を伝える。
- ・通話・来訪履歴を記録する。
- ・悪質な場合は、警察等の関係機関と連携して対応する。

## 6. 権威型

※契約打ち切りをちらつかせる、過度な値引きや補償を要求する、土下座を求める。など

- ・不用意な発言を避ける。
- ・現場限りで判断せず、上位者又は本社へ報告する。
- ・契約内容、業務範囲、責任の有無を確認する。
- ・不当な要求には応じない。

## 7. セクシャルハラスメント型

※身体に触れる、待ち伏せする、食事や交際を執拗に求める、性的な発言を繰り返す。など

- ・性的な言動に対しては、録音・録画等により証拠を残す。
- ・会社は、被害状況に関する事実確認を行い、必要に応じて行為者に警告を行う。
- ・執拗なつきまとい、待ち伏せがある場合は、施設管理者等と協議し、出入り制限等の措置を講ずる。
- ・行為が継続する場合は、警察等の関係機関と連携して対応する。

## 8. SNS／インターネット上での誹謗中傷型

※警備員を無断撮影する、氏名や画像を SNS に投稿する、誹謗中傷を行う。など

- ・無断撮影や投稿をやめるよう求める。
- ・投稿内容、URL、日時、アカウント名等を保存する。
- ・施設管理者、発注者、会社担当部署へ報告する。
- ・掲載先の HP 等の運営者に削除を求める。
- ・悪質な場合は、警察等の関係機関と連携して対応する。

# 第7章 社内報告・相談体制

## 1. 報告先（別紙1）

警備員等は、カスタマーハラスメント又はそのおそれがある事案を把握した場合、速やかに次のいずれかに報告・相談する。

- ・現場責任者
- ・管制センター
- ・所属長
- ・総務・人事担当部署
- ・カスタマーハラスメント相談窓口

## 2. 報告すべき事項（別紙2）

報告に当たっては、可能な範囲で次の事項を整理する。

- ・発生日時
- ・発生場所
- ・被害者
- ・現場責任者
- ・加害者の氏名、所属、連絡先、区分等
- ・事案概要（加害者の言動、態様）
- ・要求内容
- ・対応経過
- ・被害・業務支障状況
- ・証拠（録画、録音、写真、SNS 投稿等）
- ・連絡・相談状況

### 3. 記録作成の留意点

- ・事実と意見を区別して記載する。
- ・時系列で整理する。
- ・相手方の発言は可能な範囲で原文に近い形で記録する。
- ・憶測や感情的表現は避ける。

### 4. 個人情報保護

- ・事案記録及び相談記録は、個人情報保護関係法令及び社内規程に従い適切に管理する。

## 第8章 管理者の対応

管理者（相談対応者）は、カスタマーハラスメントに関する報告又は相談を受けた場合には、被害を受けた警備員等の安全及び心身の健康の確保を最優先とし、速やかに事実関係を確認するとともに、相談者及び関係者のプライバシー保護並びに不利益な取扱いの防止に努め、必要に応じて警備員等の保護及び支援のための措置を講じるものとする。

なお、カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断に当たっては、事実関係を十分に確認した上で対応方針を決定するものとし、申告内容のみをもって直ちに認定することなく、行為の態様、経緯、頻度、影響等を総合的に勘案して判断するものとする。

### 1. 管理者（相談対応者）の対応

- ・被害を受けた警備員等の安全確保及び状況確認
- ・証拠資料及び記録の確保
- ・対応者の変更又は複数名による対応の実施
- ・管制センター、所属長、関係部署等との情報共有
- ・施設管理者、発注者、警察その他関係機関との連携
- ・再発防止に向けた必要な措置の実施
- ・事案終結後の継続的なフォローアップ

### 2. 被害者（警備員等）への配慮

- ・加害者からの引き離し
- ・上司又は別担当者への対応交代
- ・勤務場所又は勤務時間の一時的な調整
- ・産業医、カウンセラー等への相談機会の提供
- ・休憩、休暇取得への配慮
- ・再発防止策の検討
- ・会社へ相談を行ったこと、都道府県労働局へ相談を行ったこと等を理由とする不利益取扱いの禁止

## 第9章 教育・研修

カスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、定期的に教育・研修を実施する。研修は警備員だけではなく、全ての従業員を対象とする

《研修の内容》

- ・ カスタマーハラスメントの定義
- ・ 正当な苦情とカスタマーハラスメントの違い
- ・ 警備業務別の発生事例
- ・ 初期対応の基本
- ・ 暴言、威嚇、暴力、長時間拘束等への対応
- ・ 記録・報告の方法
- ・ 警察通報の判断基準
- ・ SNS 投稿への対応
- ・ 警備員等のメンタルヘルス
- ・ ケーススタディ など

## 第10章 再発防止

カスタマーハラスメント事案が発生した場合には、その対応結果を検証し、必要に応じて対応手順の見直し、事例共有、教育・研修の充実を図るなど再発防止措置を講じるものとする。事例共有に当たっては、被害者及び関係者のプライバシーに十分配慮する。

## 第11章 見直し

本マニュアルは、法令改正・事例の蓄積等を踏まえ、定期的に見直しを行う。

### <別紙>

別紙1：相談・報告先一覧

別紙2：事案記録シート

別紙3：対応フロー

別紙4：カスタマーハラスメント対策チェックシート（出典：厚生労働省）

#### ■別紙 個別対応マニュアル

- ・ 対象施設 ミニポートピア滝野
- ・ 対象施設 小中学校・幼稚園
- ・ 対象施設 保育巡回警備施設（保育園・保育所・こども園・一部幼稚園）

## カスタマーハラスメント相談・報告先一覧

カスタマーハラスメントまたはそのおそれがある事案を把握した場合は、速やかに以下へ報告相談をすること。

【社内相談・報告先】対象施設毎  
別紙※1

【緊急時連絡先】対象施設毎  
別紙※1

【報告・相談の流れ】

事案発生・認知



現場責任者又は管制へ報告



所属長・総務人事担当部署へ情報共有



事実確認・対応方針の決定



施設管理者・契約先・警察・弁護士等と連携（必要に応じて）

## カスタマーハラスメント事案記録シート

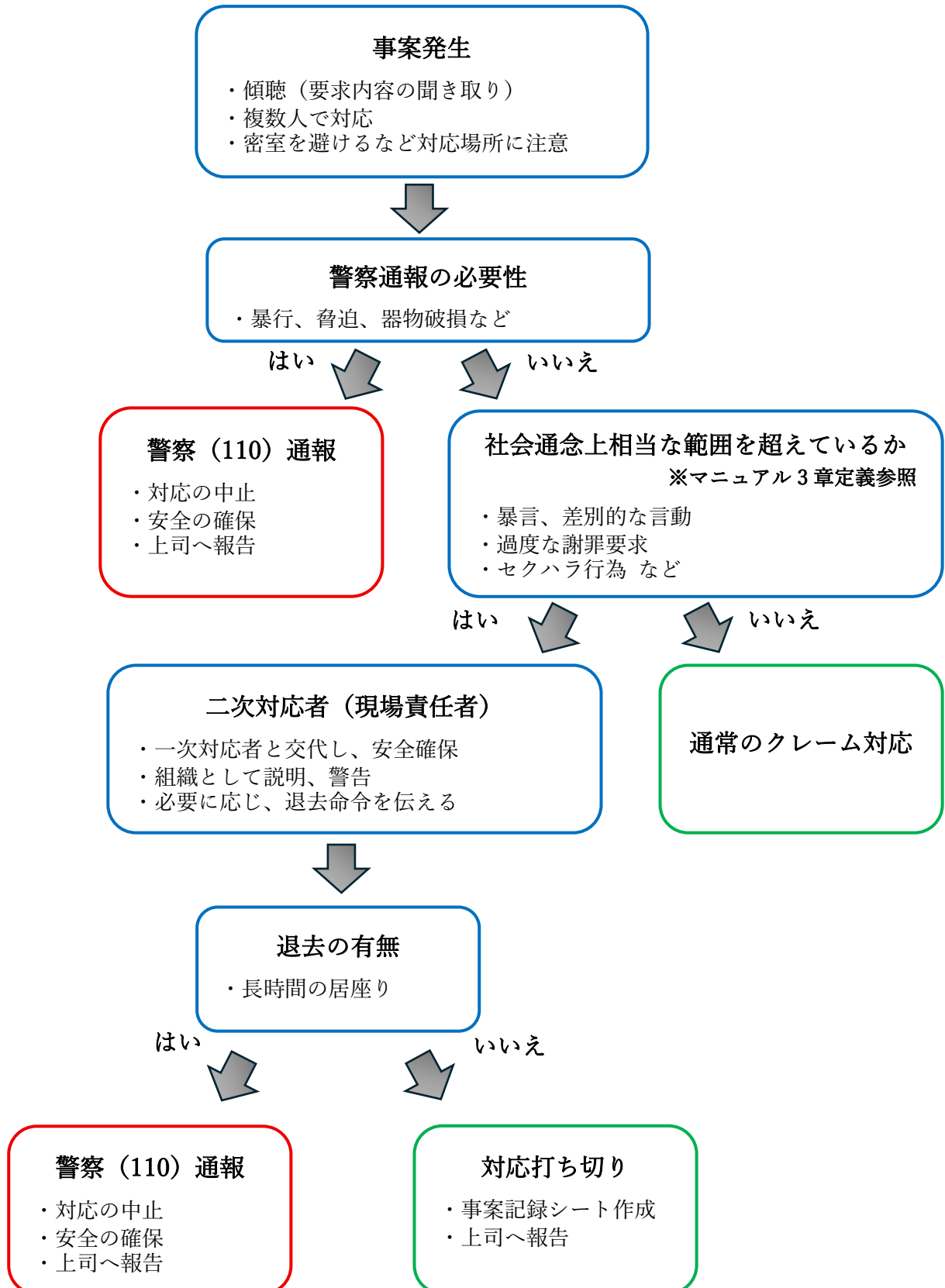
※可能な範囲で記入し、不明な事項は「不明」と記載する。証拠資料がある場合は、保存・添付する。

|                   |                                                                                                                                                                                                                                     |              |                                                                                                                                                                              |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>記録日</b>        | 年      月      日                                                                                                                                                                                                                     | <b>記録者</b>   |                                                                                                                                                                              |
| <b>発生日時</b>       | 年      月      日      時      分頃                                                                                                                                                                                                      | <b>発生場所</b>  |                                                                                                                                                                              |
| <b>被害者</b>        | 氏名：                      / 役職：                                                                                                                                                                                                      | <b>現場責任者</b> |                                                                                                                                                                              |
| <b>加害者</b>        | 氏名：<br>所属・属性：<br>連絡先：                                                                                                                                                                                                               | <b>加害者区分</b> | <input type="checkbox"/> 施設利用者 <input type="checkbox"/> 通行人 <input type="checkbox"/> 顧客 <input type="checkbox"/> 取引先<br><input type="checkbox"/> その他（                      ） |
| <b>1 事案の概要</b>    | 相手方の具体的な言動・態様（発言内容、声量、時間、回数、周囲への影響等）                                                                                                                                                                                                |              |                                                                                                                                                                              |
| <b>2 相手方の要求内容</b> | 要求された内容、要求の妥当性・業務上対応可能か否か                                                                                                                                                                                                           |              |                                                                                                                                                                              |
| <b>3 対応経過</b>     | 誰が、いつ、どのように対応したか／注意喚起・警告・退去要請・引継ぎ等                                                                                                                                                                                                  |              |                                                                                                                                                                              |
| <b>4 被害・業務支障</b>  | <input type="checkbox"/> 負傷 <input type="checkbox"/> 物損 <input type="checkbox"/> 業務中断 <input type="checkbox"/> 他利用者への影響 <input type="checkbox"/> 精神的負担 <input type="checkbox"/> 無<br>具体的内容：                                         |              |                                                                                                                                                                              |
| <b>5 証拠</b>       | <input type="checkbox"/> 録音 <input type="checkbox"/> 録画 <input type="checkbox"/> 写真 <input type="checkbox"/> SNS 投稿 <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> その他（                      ）<br><input type="checkbox"/> 無 |              |                                                                                                                                                                              |
| <b>6 連絡・相談状況</b>  | <input type="checkbox"/> 現場責任者 <input type="checkbox"/> 管制センター <input type="checkbox"/> 所属長 <input type="checkbox"/> 総務・人事 <input type="checkbox"/> 相談窓口<br><input type="checkbox"/> その他（                      ）                    |              |                                                                                                                                                                              |

### 【会社記入欄】

|        |                                                                                                                                                                                                                              |                             |                                                             |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 所属長確認： | 担当部署確認：                                                                                                                                                                                                                      | 対応完了日：      年      月      日 | 添付資料： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 |
| 会社の対応  | <input type="checkbox"/> 継続監視 <input type="checkbox"/> 注意喚起、出入禁止等の措置 <input type="checkbox"/> 契約先との協議<br><input type="checkbox"/> 警察に相談 <input type="checkbox"/> 弁護士に相談 <input type="checkbox"/> その他（                      ） |                             |                                                             |
| 被害者対応  | 配置転換、カウンセリングなど                                                                                                                                                                                                               |                             |                                                             |
| 再発防止策  | 現場周知、事例共有、研修反映、マニュアル変更等                                                                                                                                                                                                      |                             |                                                             |

## カスタマーハラスメント対応フロー



## カスタマーハラスメント対策チェックシート

出典：厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

### 【企業のチェックシート】

#### ①事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知、啓発

- ☐組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を示しているか。
- ☐企業としての基本方針・基本姿勢について、従業員に周知・啓発、教育を行っているか。

#### ②実態の把握

- ☐顧客等からのハラスメント発生状況の実態について、把握しているか。
- ☐顧客等からのハラスメントについて、従業員が企業に求める対応、取組について、把握しているか。

#### ③必要な体制の整備、対応マニュアル等の作成

- ☐顧客等からのハラスメントについて、対応策の検討を行う部署・委員会はあるか。
- ☐どのような行為を顧客等からのハラスメントとして整理するのか、その基準を示し、従業員に周知・啓発、教育を行っているか。
- ☐監視カメラの設置、警備担当者の配置等、保安体制は整備されているか。
- ☐最寄りの警察等の連絡先は周知されているか。
- ☐顧客等からのハラスメント対応マニュアルを作成しているか。
- ☐顧客等からのハラスメント対応マニュアルに沿った従業員の教育訓練を行っているか。
- ☐事案発生時の社内報告・連絡・相談システムが確立され、周知しているか。

#### ④相談体制の整備

- ☐相談窓口の設置、相談対応者・担当部署を明示し、周知しているか。
- ☐相談対応者が相談対応における留意点等を記載したマニュアルを作成しているか。
- ☐被害にあった従業員に対するメンタルケアの体制は整っているか。

#### ⑤顧客等からのハラスメントが生じた場合の対応

- ☐顧客等からのハラスメントを停止させる措置を講じたか。
- ☐事案に係る事実関係について、従業員、顧客等から迅速かつ正確に確認したか。
- ☐顧客等からのハラスメントが生じた事実が確認できた場合、一人で対応させない、上司が代わって対応する、メンタルヘルス不調への相談に対応するなど、必要な措置を講じているか。
- ☐同様の問題が発生することを防ぐ再発防止策を講じたか。
- ☐マニュアルに基づき対応した事案が適切であったか事後的に検証したか。また、定期的に見直す仕組みがあるか

#### ⑥プライバシーの保護、不利益取扱いの禁止

- ☐相談者等のプライバシーを守るための必要な措置を講じ、従業員に周知しているか。
- ☐相談したことを理由とする解雇その他の不利益取扱いをされない旨を定め従業員に周知しているか。

#### ⑦その他環境面に関すること

- ☐顧客等からのハラスメントの予兆となるような情報、雰囲気の日頃から把握しているか。
- ☐従業員の接客は適切か、接客についての必要な教育訓練を行っているか。
- ☐過度に「お客様第一主義」に偏り、顧客等からのハラスメントを容認する風土はないか。

### 【従業員のチェックシート】

- ☐顧客等からのハラスメントに関する企業の基本方針・基本姿勢を認識しているか。
- ☐顧客等からのハラスメント対応マニュアルを認識しているか。マニュアルに基づき対応しているか。
- ☐顧客等からのハラスメントの発生原因となるような言動はないか。
- ☐顧客等が快適に商品やサービスを受けられるような対応(商品やサービスに関する知識を含む)ができているか。
- ☐自社の顧客等からのハラスメント相談窓口を知っているか。
- ☐顧客等からのハラスメントが発生した際の報告・連絡・相談システムを知っているか。
- ☐顧客等からのハラスメントに係る同僚・部下からの相談に応じているか。受けた相談について上司や人事労務担当部署に報告・相談しているか。
- ☐同僚が顧客等からのハラスメントを受けている状況を黙認していないか。
- ☐自身が顧客等からのハラスメントを受けた場合、一人で抱え込むことなく上司や人事労務担当部署に報告・相談しているか。