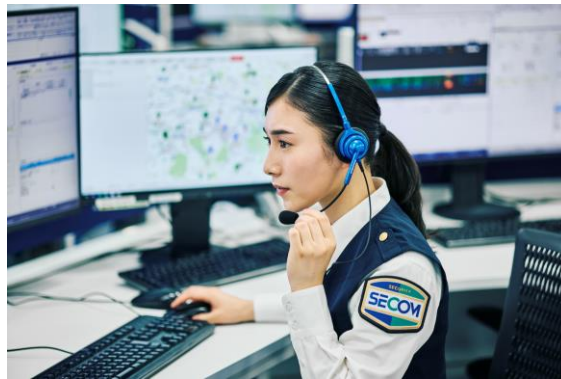


2025年8月27日

セコム株式会社

カスハラ通報と録音ができる 「iPhone」「Apple Watch」の専用アプリを開発 迅速かつ適切に従業員の安全を確保、セコムへ要請も可能

セコム株式会社(本社：東京都渋谷区、社長：吉田保幸)は、カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）を受けた際に、従業員が「iPhone」や「Apple Watch」から上司に通報できるアプリを開発しました。10月から実証実験を開始し、2026年7月の発売を予定しています。



アプリの画面イメージ（左）、万一の時にはセコムのオペレーターが対応（右）

カスハラは社会問題化しており、企業に対応を義務付ける条例の制定が進む一方で、被害が発生した際の状況確認が難しいことが課題となっています。

このたび開発したアプリは、従業員が店舗や訪問先などでカスハラ被害にあった際、「iPhone」や「Apple Watch」からあらかじめ登録した上司に通報すると同時に音声を録音するサービスです。上司は従業員の居場所や音声を確認することで、迅速かつ適切な対応を講じることが可能です。音声データはクラウド上で保管され、事後であっても状況を確認することが容易です。

従業員からの通報時に上司が対応できない場合は、セコムにサポートを依頼することも可能。セコムのオペレーターが従業員の状況や位置情報を確認のうえ、必要に応じて緊急対応員への駆け付け指示や警察への通報を行います。

セコムは、これまで培ってきた技術やノウハウを活用することで、「いつでも、どこでも、切れ目のない安心」をお届けできるサービスの提供を目指していきます。

※本アプリの開発にあたっては、Apple 社からアプリケーション開発の技術的なサポートを受けています。

※iPhone と Apple Watch は、Apple Inc. の商標です。

【報道関係者の方からのお問い合わせ】

セコム株式会社 コーポレート広報部 梶谷、仁村
TEL：03-5775-8210 E-mail：press@secom.co.jp

■カスハラを通報・録音できるアプリの特長

1. いつでもどこでも上司に通報

従業員が店舗や訪問先などでカスハラ被害にあった際、「iPhone」や「Apple Watch」のアプリからワンタップで上司に通報すると同時に、音声の録音を開始します。上司が通知を確認したことは従業員にも知らされます。上司は居場所や音声をリアルタイムで把握できるため、迅速かつ適切な対応を講じることが可能です。

2. 音声データはクラウド上で安全に管理

音声データはクラウド上で安全に管理され、上司や会社が後日確認することができます。事実確認のために状況を聞き取る際の会社や従業員の負担を軽減するとともに、データに基づく客観的な状況分析や今後の対応策の策定に役立てていただけます。また、音声データの不必要な再生がされていないか確認できるよう、アクセス履歴を記録しています。

3. もしもの時はセコムに対応を要請

従業員が通報した時に上司の対応が難しい場合、従業員または上司からセコムにサポートを依頼することが可能です。セコムのオペレーターが通報した従業員の状況や位置情報を確認。必要に応じて緊急対処員に駆け付けを指示するほか、警察に通報するなど適切に対応します。また、セコムが監視カメラの映像と音声を確認する「インタラクティブセキュリティサービス」と連携した対応も可能です。

4. 日ごろのコンディションを把握

従業員が日々の体調やコンディションを「良い」「普通」「悪い」などのアイコンから選択し、上司と共有できる機能を搭載しています。出社機会の限られる営業職などの状況を上司が日常的に把握することで、不調ぎみの従業員への声かけなど細やかなケアを促して心身ともに健康に勤務できる環境づくりをサポートします。

※実際のサービス開始時には、一部内容が変更となる可能性があります。

■その他のカスハラ対応サービス

1. セコム AI 行動検知システム

AI を活用して監視カメラ映像から危険行為等を検出し、監視卓等に通知するシステムです。複数台のカメラ映像を専用サーバー「セコム AI 行動検知サーバー」に配信、AI で「喧嘩・破壊・しゃがみ」などの暴力行動や「脅迫・万歳・土下座」の脅迫行動など人の特定の動きを検出して、お客様の監視卓等に通知します。

<参考>

・報道資料（2024 年 6 月 6 日）

AI で危険行動を検出・通知する「セコム AI 行動検知システム」発売

https://www.secom.co.jp/corporate/release/2024/nr_20240606.html

2. インタラクティブセキュリティサービス

法人向けサービスのシステムセキュリティ「AZ」および「AZ-Air」のオプションサービスで、監視カメラの映像をセコムが遠隔監視する有人時の非常通報サービスです。店舗などで異常事態が発生した際に、専用のボタンを押すと監視カメラの映像と音声はセコムに送信され、状況をリアルタイムに把握。緊急対処員の駆け付けや警察への通報などを行います。

<参考>

- ・報道資料（2024 年 6 月 24 日）

システムセキュリティ「AZ」による新たな画像監視サービスの提供を開始

https://www.secom.co.jp/corporate/release/2024/nr_20240624.html

3. ココセコム

GPS が搭載された持ち歩けるセキュリティ端末です。持っている人や物の場所が分かる位置検索機能、緊急時のココセコムオペレーションセンターへの通報機能を備え、万一の際には要請に応じてセコムが現地に駆け付けます。不安や危険を感じた時は、本体の通報ボタンを押すだけですぐにセコムに通報することができます。

<参考>

- ・「ココセコム」サービス詳細

<https://www.855756.com/customer-harassment/>