

カスタマーハラスメントへの対応について

1. はじめに

当社は、「お客様からの信頼を最も大切にし、各種保険のサービスを通じて、お客様の日々の“あんしん”と“安全”をお届けすることにより、豊かで快適な暮らしと事業の発展に貢献する」旨を経営理念に掲げ、お客様のお役に立てるよう取り組んでおります。

その実現のためには、社員等が心身ともに健康であること、また、安心して働ける環境が整えられていることが必要であると考えます。

これからも、経営理念に基づき、お客様の声に真摯に耳を傾け、誠実かつ公正な対応を行うよう努めてまいります。一部のお客様によるカスタマーハラスメントに対しては毅然とした適切な対応を行うことが、お客様からの信頼にお応えすることに繋がるものと考えます。

このため、当社は「カスタマーハラスメントへの対応について」として、公表することとしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、社員等に対するお客様による行為のうち、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

「お客様からのお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求の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、社員等の就業環境が害されるおそれがあるもの。」

カスタマーハラスメントの主な具体例は以下の通りですが、これらに限られるものではありません。

【該当する行為例】

威嚇・脅迫・恫喝・強要行為
暴言・暴力・人格を否定する発言・個人を侮辱する発言
継続的・執拗な言動
社会通念上受け入れられない要求
合理的な範囲を超える時間的拘束・場所的拘束(居座り)
合理的な理由のない謝罪要求
社員等に関する処罰の要求
SNS やインターネット上での誹謗中傷
プライバシーの侵害
セクシャルハラスメント行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社ではこれまで通り丁寧な対応に努めますが、カスタマーハラスメントであると判断した場合には、組織で毅然とした対応を行います。また、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応させていただきます。