

カスタマーハラスメント防止に関する指針

1. はじめに

当社は、すべてのお客さまに対して安定した高品質なサービスを提供しつづけるとともに、職員一人ひとりが心身ともに健康で、安心して働ける就業環境を維持することを、企業として極めて重要な責務であると考えています。

お客さまからいただくご意見・ご要望には、真摯かつ誠実に対応してまいります。一方で、社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格や尊厳を害したり、就業環境を著しく悪化させたりする行為については、カスタマーハラスメントとして、状況に応じて適切かつ慎重に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為をカスタマーハラスメントと定義します。この判断にあたっては、厚生労働省の指針に示される考え方を踏まえ、要求内容の妥当性や手段・態様の相当性なども総合的に確認します。

なお、本指針における「お客さま」には、契約者さまや被保険者さまに限らず、ご家族・代理人の方など、当社の業務に関係するすべての方が含まれます。

以下の記載は、当社がカスタマーハラスメントと考える代表的な行為の例示であり、これらに限られるものではありません。

【該当する行為の例】

- ・威圧的な言動、暴言、脅迫、人格否定、差別的な発言

- ・長時間にわたる拘束や、同一内容の要求を繰り返す行為
- ・社会通念上相当な範囲を超える過度な要求や不当な補償要求
- ・土下座の強要、過度な謝罪要求
- ・職員のプライバシー侵害、つきまとい行為
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・許可のない録音・録画・撮影など、職員の安全や権利を損なう行為
- ・その他、職員の安全および心身の健康を脅かす行為

3. 当社の対応方針

当社は、職員の安全と尊厳を最優先に考え、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、やむを得ない場合に限り、対応の中断またはサービスの提供をお断りすることがあります。また、必要に応じて、書面や記録による対応への切り替え、警察や弁護士等の外部専門機関と連携した対応を行うことがあります。

なお、本指針は、正当なご意見・ご要望を排除することを目的とするものではありません。

4. カスタマーハラスメントへの取り組み

当社は、本対応によりカスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築しています。

- ・カスタマーハラスメント防止マニュアルの策定
- ・社員等への教育・研修の実施
- ・社員等のための相談窓口の整備