

カスタマーハラスメント対応方針

当社は、「地域のお客様から信頼され、真にお役に立てる保険代理店を目指す」の実現に向けて取り組んでいるところ、当社をご利用いただくお客さまとの良好な関係の構築・維持のために、この度、カスタマーハラスメント対応方針を策定しました。

1. 「カスタマーハラスメント」の定義

「カスタマーハラスメント」の定義を以下の①および②とします。

- ①お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・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、当社社員の就業環境が害される行為をいいます。
- ②また、カスタマーハラスメントには、要求を伴わない嫌がらせ行為も含みます。

2. 対象となる行為

以下にカスタマーハラスメントに該当すると考える行為例を記載します。以下に記載するもののほか、お客さまからの悪質なクレーム等の、要求内容の妥当性に照らして不相当なものも同様に対象になります。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 合理的理由のない謝罪要求
- 継続的、執拗な言動
- 社会通念上受け入れられない要求（金銭補償）
- 合理的な範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去、居座り、監禁）
- ハラスメント行為（差別的、性的言動）
- 社員個人への攻撃、要求（社員への謝罪や処罰の要求）
- SNS やインターネット上で誹謗中傷
- プライバシーの侵害行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 社内対応

- カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法につきマニュアルを策定します。
- 当社社員に対して、教育・啓発を実施します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- カスタマーハラスメントの被害にあった社員のケアを最優先します。
- より適切な対応を実施するため、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

(2) 社外対応

- カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、その行為がカスタマーハラスメントに該当するかどうかを慎重に判断するとともに、合理的な解決に向けて取組みます。
- 悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、お取引をお断りする場合があります。

4. お客さまへのお願い

お客さまからのご意見・ご要望につきましては、真摯に受け止め、誠意をもって対応しておりますが、お客さまから行わられる社員の人権を侵害する言動や要求があった場合は、当社で働く社員を守るため、今回策定したカスタマーハラスメント対応方針に基づいて対応させていただきますので、何卒、ご理解・ご協力の程、宜しくお願ひいたします。

以 上

改定の記録

2025年11月4日制定