

カスタマーハラスメントに対する取組みについて

1. はじめに

- ・当社は、第一生命グループのグループ理念において「一生涯のパートナー」を掲げ、グループ行動規範のもと、経営品質の絶えざる向上に取り組んでいます。
- ・そして、お客さま一人ひとりの「幸せ」を想い、その人生に寄り添う最良のパートナーとして選ばれ続けるため、私たちが考える「お客さま第一」を基本方針として掲げ、「お客さま第一の業務運営」を推進していきます。
- ・お客さま等から寄せられるご指摘、苦情は、商品、サービスの改善につながる貴重な情報であるものの、お客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等、当社社員の尊厳を傷つけるものもあり、そのような行為を容認することは社員の就業環境を悪化させ、良質なお客さまサービスを提供しつづけることの支障となる重要な問題であると考えています。
- ・そのため当社では、消費者基本法で定められている「消費者の8つの権利^{※1}」を尊重したうえで、そのようなお客さまの行為から社員を守り、その人格を尊重するため、カスタマーハラスメントに対してどのように取り組むのかを定め、公表することとしました。

※1 8つの権利とは以下の通り。

- ① 安全が確保される権利 ② 選択する権利 ③ 知らされる権利 ④ 意見が反映される権利
- ⑤ 消費者教育を受けられる権利 ⑥ 被害の救済を受けられる権利 ⑦ 基本的な需要が満たされる権利 ⑧ 健全な環境が確保される権利

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さまによる行為のうち、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

お客さまなどからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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もの

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

- ・お客さまの行為がカスタマーハラスメントに該当するかどうかは、その内容に応じて、当社で個別に判断させていただきますが、例えば以下のような行為により、社員の就業環境が害される場合が該当すると考えられます。

＜該当する行為の例＞ ※ これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動

- ・社員等個人への攻撃・要求
- ・合理的な範囲を超える時間的拘束
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷

4. カスタマーハラスメントに対する対応姿勢

- ・当社では、社員がお客さまから常識を超えた要求や言動を受けた場合には、上長等に報告・相談する態勢としており、相談があった場合は一人のまま放置することなく、組織的に対応します。
- ・また、お客さまからの要求・言動に対しては誠意を持って対応しつつも、社員の人権を尊重するため、その内容によっては、毅然とした対応を取らせていただく場合があります。

5. カスタマーハラスメントに対する取組み

- ・本取組みに関する当社の基本姿勢を明確化し、社員への周知・啓発を図ります。
- ・事案が発生した場合の社員のための相談・報告体制・フォロー体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントを発生させない対応方法、カスタマーハラスメントが発生した場合の対処方法等をマニュアル化し、研修を実施します。
- ・当社社員が顧客として他の会社の社員にカスタマーハラスメント行為を行わないよう、教育や指導をします。

以上