カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

当社は『お客さまに選ばれ、選ばれ続ける代理店として誠実な対応と確かな専門性でお客様の安心と未来を守り続ける』という経営理念のもと、「顧客本位の業務運営および顧客最善利益の実践」を掲げ事業活動に取り組んでいます。その中で、お客様等からお寄せいただくご意見やご要望は、当社のサービスの改善・業務品質向上に向けた大変貴重な機会と考えております。

一方で、カスタマーハラスメントは、当社社員（以下「社員」）の尊厳を傷つけ就業環境を害するだけでなく、安心・安全なサービスの提供にも悪影響を及ぼす重大な問題です。

カスタマーハラスメントから社員を守るため、毅然とした態度で対応を行うことは、社員が安心して業務に取り組める就業環境を確保するとともに、お客様等との健全で良好な関係を築くことに繋がるものと考え、今般当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

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、社員に対するお客様等による行為のうち、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

「お客様等の言動であって、社員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、社員の就業環境が害されるもの」

【カスタマーハラスメントに該当する行為例】

・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
・継続的な言動、執拗な言動
・土下座の要求
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
・差別的な言動、性的な言動
・従業員個人への攻撃や要求
・従業員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
・不合理または過剰なサービスの提供の要求
・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

※上記は例示であり、カスタマーハラスメントの例はこれらに限られるものではありません。

3．カスタマーハラスメントへの対応

（1）カスタマーハラスメントの被害者にならないために

・不当な要求には毅然とした態度で対応し、社員を保護します。
・不当な要求には理由を明確に伝え、応じられない場合はその場で応対を中止するなど毅然とした態度で対応します。
・暴力行為や脅迫、恐喝等、社員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為が認められた場合には、対応を拒否します。
・SNS 等への不当な投稿が確認された場合は、削除要請や法的措置を検討します。
・カスタマーハラスメントから社員を守り、安心して業務に取り組める就業環境を確保します。
・社員がお客様等からカスタマーハラスメントを受けた際には上司等に報告、相談するよう指導しており、必要に応じて警察や弁護士と連携するなど組織的に対応します。
・社員の不適切な対応がカスタマーハラスメントを誘発する可能性があるため、社員に対して適切な応対方法を教育します。

（2）カスタマーハラスメントの加害者にならないために

・社員が人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為を容認しません。
・社員は顧客等と対等な立場で互いに尊重し合い、良好な関係を築きます。
・社員がカスタマーハラスメントを行うことのないよう啓発します。

制定日：2026 年 10 月 1 日

株式会社 浅野保険代理部

代表取締役社長 羽生　優