

カスタマーハラスメントに対する方針

◇はじめに

セコム損害保険株式会社（以下「当社」といいます。）は、セコムグループの経営理念である「社会に有益な事業を行い、社業を通じて社会に貢献する」をミッションとし、お客さまの「ニーズ」「信頼」「期待」に応えられる保険会社として存在感を高めることができるよう取り組んでおります。

当社の基本行動指針においては、すべてのお客さまや関係者（※）への礼節ある対応を掲げており、至らない点に関するご意見・ご指摘は謙虚に受け止め、改善に向けた努力を重ねております。その一方で、常識の範囲を超えた要求や言動等によって当社の業務に従事する者（以下「社員等」といいます。）の尊厳を傷つけるようなカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為も、残念なことに一定程度発生しております。

当社は、社員等一人ひとりの人権を尊重し、心身ともに健康で安心して働くことができる就業環境の整備に取り組むとともに、カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為に対しては毅然とした対応をとることが、より良い商品・サービスの継続的な提供、ひいては冒頭の経営理念の実現に寄与すると考え、今般「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定いたしました。

これからもお客さまや関係者の声を真摯に受け止め、信頼され選ばれる保険会社であり続けるよう努めてまいりますので、ご理解とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

※「お客さまや関係者」とは、保険契約者、被保険者、保険金請求者、その他損害保険契約について利害関係を有する方（被害者・親権者・相続人・後見人・弁護士等）をいいます。

◇カスタマーハラスメントの定義・例示について

カスタマーハラスメントとは、お客さまや関係者からのお申し出・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ものをいいます。

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、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、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、人格否定、暴言）
- 威圧的な言動（大声での恫喝・罵声、土下座の要求）
- 継続的・執拗な言動（度重なる電話、複数部署にまたがる複数回のクレーム）
- 拘束的な行動（長時間に及ぶ電話による拘束、不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動（わいせつ行為、盗撮、つきまとい）
- 社員等個人への攻撃・要求、プライバシーの侵害
- 不合理または過剰な謝罪・金銭・サービス等の要求、正当性のない交代要求
- 社員等に対する人事的措置・処遇や教育等に関する過剰な要求
- 当社・関連会社等との優越的または特殊な関係を理由とした暴言・特別扱いの要求
- 社員等の言葉尻を捕らえる等の揚げ足取り、論点のすり替え
- 社員等の氏名や受け答え等のマスコミへの情報提供、インターネット・SNS等への投稿およびこれらをほのめかす言動 など

※上記の定義や例示は厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を参考に作成しております。

◇カスタマーハラスメントへの対応・取組について

当社は、本方針に基づきカスタマーハラスメントに対する企業姿勢の明確化を図るとともに、以下のとおり社内体制を構築し、社員等への周知・啓発に取り組めます。

- カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- 社員等への教育・研修の実施
- 社員等の相談・報告体制の整備

多くのお客さまや関係者におかれましては、当社の商品・サービスを適切にご利用いただいておりますが、万が一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には、本方針等に従い、お客さまとの理性的な対話を通じた合理的な解決を図り、より良い関係の構築に努めてまいります。

しかしながら、それでもなおカスタマーハラスメントが継続する場合は、誠に遺憾ながらお客さまや関係者の対応・お取引の中断またはお断りをさせていただくことや、警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置も含めて組織として厳正に対処させていただくこともございます。