

# カスタマーハラスメントに対する方針

飯田保険サービス株式会社（以下、「当社」といいます。）は、2025年2月13日付けで「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しましたので、お知らせします。

## 1. はじめに

当社は、「お客さまとご家族をお守りする保障の構築を第一に考え、ご満足いただけるサービスを提供すること、社員一人一人がその想いを形にして、お客さまにお届けすること。」をめざして、お客さま本位の業務運営に努めております。

お客さまに対し、継続してご満足いただける商品・サービスを提供するために、お客さまの声を真摯に受け止め、その声を経営に活かすことにより、すべてをお客さまの立場で考える会社として、お客さまに対する誠実かつ公正な対応を追求してまいります。

一方で、お客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動により当社従業員の人格・尊厳が侵害されるカスタマーハラスメントに該当する事例も確認されています。

当社は従業員の人權を尊重するためこれらの行為に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応を行い、社員一人一人を守ることも、継続的に質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

「お客さまからのお申し出・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おそれがあるもの。」

### 【該当する行為例】

- ・ 威嚇・脅迫・恫喝・強要行為
- ・ 暴言・暴力・人格を否定する発言・個人を侮蔑する発言
- ・ 継続的・執拗な言動
- ・ 社会通念上受け入れられない要求
- ・ 合理的な範囲を超える時間的拘束・場所的拘束（居座り）
- ・ 合理的な理由のない謝罪の要求
- ・ 社員等に対する過度な処罰の要求
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・ プライバシーの侵害
- ・ セクシャルハラスメント行為 など

## 3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客さまに対し、当社はこれまでどおり丁寧な対応に努めますが、カスタマーハラスメントであると判断した場合には、組織で毅然とした対応を行います。

また、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応させていただきます。

2025年2月13日 制定