

2025年3月19日
日本生命保険相互会社

「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」の公表について

日本生命保険相互会社（社長：清水博、以下「当社」）は、本日付で「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」（別紙）を策定しました。

カスタマーハラスメントに該当する行為に毅然とした対応を行うことで、役員・職員が安心して働くことのできる職場環境を整備するとともに、今後とも、お客様の声を大切にし、サービスの向上に努めてまいります。

以 上

「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」

■はじめに

当社は、創業以来、経営理念として「国民各層が真に求める保険を提供し、充実したサービスを行ない、契約者に対する経済的保障責任を誠実に果たすことを第一義とする」旨を掲げ、相互扶助の精神にもとづき、お客様にお約束した保険金・給付金等を確実にお支払いすることを通じて、お客様の生活の安定と向上に寄与するべく努めてまいりました。また、お客様本位の業務運営をより一層推進するため、「お客様本位の業務運営に係る方針」を策定・公表するとともに、時代の変化を捉え、定期的な見直しを図っております。

一方で、ごく一部のお客様等からの社会通念に照らして著しく不当な申出内容や申出態様により、当社役員・職員の人格や尊厳を侵害する事象が発生しています。

当社は、お客様本位の業務運営の推進に努めており、これからもお客様からのご意見・ご要望に対して、真摯に対応してまいります。しかしながら、お客様等からの当社役員・職員の人格や尊厳を侵害する行為に対しては、毅然とした対応を行い、役員・職員が安心して働くことができる環境を整備することが不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」を策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの申出・言動のうち、その内容の妥当性が認められないもの、またはその妥当性に照らし、当該申出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り、役員・職員の就業環境が害されると当社が判断したものを。

【該当する行為】（以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。）

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、恫喝、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- ・社会通念を超える謝罪要求（土下座の強要等）
- ・執拗な繰返しの言動
- ・長時間拘束する行動（不退去、居座り、電話、監禁等）
- ・差別的、性的な言動
- ・不合理または過剰な要求（法外もしくは根拠のない金銭要求等）
- ・役員・職員個人への攻撃（SNSでの誹謗中傷等）

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、役員・職員が安心して働くことができる環境を整備するため、カスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合には、役員・職員が上司等に報告・相談のうえ、会社として毅然とした対応を実施します。また、悪質な行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処するとともに、被害を受けた役員・職員に寄り添い、安心して業務が行えるよう、各種支援策を実施します。

また、当社役員・職員がカスタマーハラスメント行為を行わないよう、教育や指導をしてまいります。

■グループ全体での推進

当社グループ会社とも当方針を共有するとともに、カスタマーハラスメントへの対応に関する各種取組を推進してまいります。