

2025年3月25日
大樹生命保険株式会社

「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

大樹生命保険株式会社（代表取締役社長 吉村 俊哉、以下「当社」）は、「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」を制定しましたので、お知らせします。

「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」の全文は、別紙をご確認ください。

本方針は、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して、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し、お客さまへ満足いただける商品・サービスを提供していくことを社内外に示すものです。

カスタマーハラスメントへの対応に関する各種取組みを推進し、今後もお客さまサービスの更なる向上に努めるとともに、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

当社では、経営理念として、相互扶助の精神にもとづく生命保険事業の本質を自覚し、その社会的責任を全うするため、「まごころと感謝の気持をもって、常に契約者に対する最善の奉仕に徹する」旨を掲げ、お客さま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、お客さま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、お客さま本位の業務運営をより一層推進するため、「お客さま本位の業務運営に関する方針」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、ごく一部のお客さま等からの社会通念に照らし合わせ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おります。

当社は、創業時より掲げている「いつの時代も お客さまのためにあれ」との価値観にもとづき、お客さまからいただいた声に真摯に対応するよう努めております。しかしながら、お客さま等からの当社役員・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

お客さま等からの申出・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。加えて、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、教育や指導をしております。