

相鉄保険サービス カスタマーハラスメント対応方針

ア) はじめに

当社は、お客さまの状況やニーズにあった最適で質の高い保険商品・サービスを提供するために、お客様視点に基づくお客様本位の業務運営を実現するとともに、お客さまの利益につながる真摯・誠実かつ公正・適切な事業活動に取り組んでいます。

そのためには、当社で働く従業員が心身ともに健康で、安心して働くことのできる就業環境を整えることも重要であると考えております。しかし、残念ながら、一部のお客さまによるご要望や言動の中には、カスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられることがございます。

こういった事象を受け、引き続き当社をご利用いただくお客さまに満足いただけるサービスを提供するためにも、「相鉄保険サービス カスタマーハラスメント対応方針」を策定することいたしました。

イ) カスタマーハラスメントに対する当社の方針

当社では、当社で働く従業員の安全等を守るため、お客さまおよびお取引先等（以下「お客さま等」といいます。）からの要求や言動がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合には、原則として、以降の対応は行いません。さらに、悪質なものと判断した場合には、警察への通報等を通じた毅然とした対応を行います。

ウ) 当社が考えるカスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのご意見やご要望のうち、当該ご意見等の内容の妥当性に照らして、これを実現するための手段や態様等が社会通念上不相当なものであって、これにより従業員の就業環境が害されるもの

【カスタマーハラスメントと考えられる行為の例】

- ・暴力や人格を否定するような暴言
- ・威嚇や脅迫
- ・長時間に及ぶ拘束や理不尽な要望を繰り返す行為
- ・正当な理由のない、文書等での謝罪や土下座の要求
- ・SNS / インターネット上での誹謗中傷行為
- ・セクシャルハラスメント等のハラスメント行為

※ 上記の例に限らず、カスタマーハラスメントとみなす場合がございます。

エ) 当社における取り組み

- ・当社で働く従業員への方針の周知や内容の理解
- ・具体的な対応方法や手順等の策定
- ・当社で働く従業員への教育や研修の実施
- ・当社で働く従業員からの相談等の体制強化