

【カスタマーハラスメント対応方針】

当社は「保険を通じてお客さまに安心・安全をお届けし、お客さま・社会の成長にお役に立ちます」をパーパスに掲げ、また「お客さま第一主義を企業活動の原点とし、お客さまの信頼にお応えします」を経営理念のひとつとして、お客さまとのより良い関係の構築を目指しております。

お客さまからいただいたご意見・ご要望は真摯に受け止め、改善に努めてまいりますが、残念ながら一部のお客さまによる、従業員の人権を侵害したり当社の業務を不当に妨げたりするカスタマーハラスメントに該当する行為も確認されております。

従業員一人ひとりが心身ともに健康に働くことができる就業環境を整備する観点から、当社はカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然と対応いたします。また、必要に応じて、警察や弁護士等と連携して適切な措置を講じてまいります。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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・態様により従業員の就業環境が害されるもの。

※厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づく

【カスタマーハラスメントに該当する行為】

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。

- ・身体的な攻撃(暴行・傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言)
- ・拘束的な行動(不退去・居座り・監禁)
- ・威圧的な行動
- ・執拗な行動
- ・性的、差別的な行動
- ・当社施設や従業員等の無断撮影・録画・録音
- ・SNS・インターネット投稿による当社従業員等への誹謗中傷
- ・過剰・不合理な要求、その他内容もしくは態様が社会通念上不相当と認められる要求

ジェイアンドエス保険サービス株式会社