

カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社Emyii少額短期保険

1. はじめに

弊社は、社会の変化を先取りした最高のサービスを提供することでお客さまの生活に安心を提供し、社会貢献と自らの成長に挑戦するという経営理念のもと、お客さま一人ひとりの声に真摯に耳を傾け、安心してご利用いただける保険やサービスの提供に努めております。

しかしながら、合理的な範囲を超えた過剰な要求や暴言、脅迫などのカスタマーハラスメントは、弊社社員の安全を脅かし、健全な職場環境の維持を困難にします。弊社は、すべてのお客さまに継続的に質の高いサービスを提供し続けるため、また弊社社員が安心して働ける環境を守るために、こうした行為に対して毅然とした対応を行うことが、弊社の使命を果たすうえで不可欠であると考え、当方針を策定しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

弊社では、お客さまからのお申出・ご意見・言動のうち、当該お申出・ご意見・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、弊社社員の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と定義しております。

以下の行為は、弊社がカスタマーハラスメントに該当すると考える例示です。なお、以下の例示に限られ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)・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・威圧的な言動・差別的な言動・性的な言動
- ・セクシュアルハラスメント行為・土下座の要求
- ・継続的な言動・執拗な言動
- ・合理的な範囲を超える拘束的な行動(不退去・居座り・監禁)
- ・弊社社員への処罰の要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求・合理的理由のない金銭補償の要求 など

3. 姿勢

弊社では、カスタマーハラスメントと判断した場合には、お客さまに誠意をもって対応しながらも、組織として毅然とした態度で対応いたします。万が一、弊社社員からカスタマーハラスメントの相談や報告があった際には、速やかに組織的な対応を行います。さらに、その行為が継続的・悪質であると認められた場合には、警察や弁護士などの専門機関と連携し、厳正な措置を講じます。

4. 取り組み

弊社は、本方針によりカスタマーハラスメントに対する姿勢を明確にするとともに、対応方法や手順の策定、社員への教育・研修の実施、ならびに相談・報告体制の整備を含む組織的な体制を構築します。

以上

2025年 12月 15日制定