

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2024年10月1日制定

【はじめに】

大和ハウスインシュアランス株式会社は、大和ハウスグループの「共に創る。共に生きる。」を基本姿勢に、損害保険と生命保険の代理店として、お客様、お一人おひとりに真摯に向き合い、ご意向に沿った安心安全の商品・サービスを提供しています。

これらを日々実現していくためには、弊社で勤務する社員の人権が尊重され、安心して業務に専念できる職場環境づくりが必要不可欠であるとの考えのもと、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を作成することといたしました。

社員が安心して働ける就業環境を整備するとともに、お客様の要望・ニーズを理解し、誠心誠意対応することで、質の高い良好なサービスに努めてまいりますので、何卒、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【カスタマーハラスメントの定義】

弊社は、「お客様からの言動・要求のうち、当該内容が妥当性を欠くもの、または妥当であっても、手段・態様が社会通念上不相当なものであり、それにより、弊社社員の就業環境が害されるおそれのあるもの」と定義します。

【該当の具体例】

- ・ 時間拘束型：長時間にわたり。顧客等が役職員を拘束する。居座りをする。長時間、電話を続ける。
- ・ リピート型：理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、面会を求めてくる。
- ・ 暴言型：大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。
- ・ 暴力型：殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。
- ・ 威嚇・脅迫型：「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力との繋がりをほのめかす、異常に接近する等といった、従業員を怖がらせる行為をとる。
- ・ 権威型：正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等で謝罪や土下座を強要する。
- ・ 店舗外拘束型：苦情の詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。
- ・ SNS/インターネット上での誹謗中傷型：インターネット上に名誉を棄損する、または

プライバシーを侵害する情報を掲載する。

- ・セクシャルハラスメント型：社員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

【カスタマーハラスメントへの対応】

<当社の取組み>

- ・カスタマーハラスメントの対応方法、手順、顧客への接し方等の研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・悪質なカスタマーハラスメントへの対応策として、弁護士・警察等の外部機関との連携を図ります。

<お客様への対応>

- ・カスタマーハラスメントの事案が発生した場合、合理的な解決に向けて誠意をもって話し合い、引き続き良好な信頼関係が構築できるよう努めます。
- ・カスタマーハラスメントが継続的に行われる場合には、当該事案の対応およびお取引をお断りする場合があります。

以上