

カスタマーハラスメントに対する考え方

はじめに

一般財団法人簡易保険加入者協会（以下「協会」といいます。）は、簡易生命保険及びかんぽ生命保険にご加入の皆さまに、簡便で低廉な相互救済サービスを提供するとともに、ラジオ体操等の普及を推進することにより、加入者と地域の皆さまの福祉増進及び自助・共助の精神の普及を図り、安心社会の実現に寄与することを目的に掲げており、その実現のためには、協会の従事者一人ひとりが、心身ともに健康で、生き生きと業務を遂行することが不可欠と考えております。

お客さま等と従事者が相手の立場を相互に尊重し合い、お客さま等との関係をより良いものにするとともに、従事者自身や従事者が安心して働く環境を守るために、以下のとおり、「カスタマーハラスメントに対する考え方」を作成いたしました。

1. 対象となる行為

（1）定義

協会では、カスタマーハラスメントを、次の3つを全て満たすものと定義します。

- ① 協会の業務を遂行する職場において行われるお客さま等の言動であること
- ② 従事者が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- ③ 従事者の就業環境が害されること

（2）判断基準

お客さま等による言動が、カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、主に次の2点を踏まえて、総合的に判断いたします。

- ① 「言動の内容」が、契約内容や手続、その他の事情に照らして相当な範囲か
- ② 要求を実現するための「手段や態様」が、社会通念上相当な範囲か

なお、「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でも該当することがあります。

（3）カスタマーハラスメントの主な例

カスタマーハラスメントの主な例は、以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

- ① 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - a そもそも要求に理由がない又は災害見舞の補償・手続等と全く関係のない要求
 - b 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
 - c 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - d 不当な損害賠償要求
- ② 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - a 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- b 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、SNSやインターネット上での誹謗中傷等）
- c 威圧的な言動
- d 継続的、執拗（よう）な言動
- e 拘束的な言動（不退去、居座り、長電話、監禁等）

2. カスタマーハラスメントへの対応

（1）協会・代理店等における対応

- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応体制を整備しています。
- ・ カスタマーハラスメントへの適切な対応に必要な知識、対応方法等の研修を行っています。
- ・ 従事者の心身の健康に配慮し、メンタルケア・相談体制を整備しています。
- ・ 相談窓口を設置し、相談者のプライバシーを保護しています。

（2）協会外への対応

- ・ カスタマーハラスメントに該当する行為があったと協会が判断した場合は、従事者を保護するため、対応の中止、担当者や連絡方法等の限定等、毅然とした対応を行います。
- ・ 特に悪質と判断した場合には、警察・弁護士等と連携の上、厳正に対応します。

以上