

「カスタマーハラスメントに対する考え方」の公表について

アフラック生命保険株式会社（代表取締役社長：古出眞敏）は、「カスタマーハラスメントに対する考え方」を公表いたします。

当社は、企業理念のひとつに「お客様第一」を掲げ、お客様のことを親身になって考える心を大切にし、お客様本位の業務運営の実践と、多様化するお客様のニーズを捉え感動的なお客様体験を提供することを目指しています。

一方で、一部のお客様からの常識の範囲を超えた過剰な要求や言動により、当社従業員の尊厳が傷つけられることもあります。

当社は、これからも「お客様第一」を体現するため、お客様によりそった丁寧な対応に努めますが、これらの要求や言動に対しては、当社従業員の安全と職場環境を守るため、毅然と行動し、組織的に対応いたします。

当社従業員と職場環境を守ることが、お客様のことを親身になって考える心を育み、お客様への更なるサービス向上に繋がると考えています。

また、当社従業員がカスタマーハラスメントを行うことがないよう、当社従業員への啓発にも取り組んでいきます。

公表内容の詳細につきましては、別紙をご参照ください。

【別紙】

アフラック生命保険株式会社 「カスタマーハラスメントに対する考え方」

2025年3月作成

1. はじめに —お客様への想い—

私たちは、企業理念のひとつに「お客様第一」を掲げ、お客様一人ひとりが創る自分らしく充実した人生を願い、お客様のことを親身になって考える心を大切にしています。

また、同じく企業理念において「人間尊重」を掲げ、従業員や当社代理店を含めたすべての人々を尊重し、安心して働きやすい環境を守ることで、お客様本位の業務運営の実践とお客様への更なるサービス向上に努めています。

今後もお客様一人ひとりが創る自分らしく充実した人生の実現によりそい、お手伝いさせていただくため、このたび当社は「カスタマーハラスメントに対する考え方」を作成し、公表させていただくことといたしました。

2. 基本方針

私たちは、さまざまなお客様との接点において、多様化するお客様のニーズを捉え、感動的なお客様体験を提供することを目指しています。そのため、これからもお客様に真摯に向き合い、よりそい、誠実に対応していきます。

一方で、一部のお客様からの、常識の範囲を超えた過剰な要求や言動により、従業員の尊厳や就業環境が害されると判断した場合は、毅然と行動し、組織的に対応します。

※当社の「カスタマーハラスメントに対する考え方」におけるお客様とは、当社保険契約の関係者（契約者・被保険者・受取人・保険契約団体等）、当社保険の加入検討者に限らず、上記以外の一般消費者の方を含みます。

3. 当社の考えるカスタマーハラスメントの定義

お客様からの「妥当性のないお申出・要求や、社会通念上不相当な手段・態様により、従業員の就業環境が害されている」と当社が判断した場合、その行為をカスタマーハラスメントと定義します。

カスタマーハラスメントの判断においては、事実関係、因果関係、当社の過失有無等を確認し、説明責任を果たします。

4. 対象となる行為例

私たちは、以下のような行為をカスタマーハラスメントと考えます。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

- ・ 当社商品や対応とは関係がない申出や要求
- ・ 具体的な根拠のない申出や要求
- ・ 暴力等の身体的な攻撃
- ・ 暴言、恫喝、侮辱、人格を否定、名誉を毀損する等の言動
- ・ 脅迫や土下座等を強要する言動
- ・ 居座り、監禁、長時間拘束等により業務に支障を及ぼす行為
- ・ 会社および社員の信用を毀損させる行為（SNS投稿等）
- ・ セクシャルハラスメント（盗撮、わいせつ行為、発言、つきまとい等）

5. カスタマーハラスメントへの対応

私たちは、カスタマーハラスメントが発生しないよう、お客様によりそった丁寧な対応に努めます。

当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は、以降の対応をお断りまたは中止させていただく場合があります。また、悪質な場合には、警察・弁護士等と連携し、適切かつ毅然とした対応をさせていただくこともあります。なお、当社従業員がカスタマーハラスメントの行為主体者とならないよう、教育や指導等の取組みを実施いたします。

私たちは、これからも、お客様に真摯に向き合い、よりそい、誠実に対応いたします。ご理解とご協力をいただきますようお願い申し上げます。

以上