

# J P 損保サービス株式会社

## J P 損保サービスのカスタマーハラスメントに関する考え方

### 1. はじめに

J P 損保サービス(以下、当社)は、『お客様の声を大切にして、お客様の立場に立った質の高いサービスを提供し、お客様の満足の向上に努めます。』と経営方針に掲げております。

そのためには、当社の社員が心身ともに健康であること、また、安心して働ける環境が整えられていることが必要であると考えます。

これからも、お客さまの声に真摯に耳を傾け、すべてをお客さまの立場で考える会社として、お客さまに対する誠実かつ公正な対応を追求してまいります。

しかしながら、一部のお客さまによるカスタマーハラスメントに対しては毅然とした適切な対応を行い、社員の人権を尊重し、社員を守ることも、継続的に質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考えます。

お客さまとの関係をより良いものにすることはもちろんですが、社員自身を守るために、「J P 損保サービスのカスタマーハラスメントに関する考え方」を作成いたしました。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

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」に基づき、社員に対するお客さまによる行為のうち、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

「お客さまからのお申し出・言動のうち、当該お申し出・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、社員の就業環境が害されるおそれがあるもの。」

以下の記載は当社がカスタマーハラスメントと考える行為の例示であり、これらに限られるものではございません。

#### 【該当する行為例】

威嚇・脅迫・恫喝・強要行為

暴言・暴力・人格を否定する発言・個人を侮辱する発言

継続的・執拗な言動

社会通念上受け入れられない要求

合理的な範囲を超える時間的拘束・場所的拘束（居座り）

合理的な理由のない謝罪要求

当社社員に関する処罰の要求

SNS やインターネット上での誹謗中傷

プライバシーの侵害

セクシャルハラスメント行為 など

### **3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢**

当社は、当社で働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントであると判断した場合には、組織で毅然とした対応を行います。また、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応させていただきます。

### **4. カスタマーハラスメントへの取り組み**

当社は、本対応によりカスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築しています。

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、対応手順の策定
- ・社員への教育・研修の実施
- ・社員のための相談・報告体制の整備