

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

私たちオギノインシュランスサービスは「常にお客様の視点に立つ」を基本理念とし、保険代理店を運営しております。しかし、ごく一部のお客様の心無い言動により、従業員が困惑し、不快な思いをして職場環境が害される事案が発生しております。オギノインシュランスサービスで働くすべての従業員が安心して働ける環境を構築するために、カスタマーハラスメントに対し基本方針を制定しました。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき「お客様からのクレーム・言動のうち、該当クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が不適切なものであり従業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ます。

対象となる行為

- ・個人に対する暴力、暴言、威圧的な言動、土下座の要求
- ・個人の人格を否定する発言、侮辱する発言
- ・過剰または不当な要求、合理的な理由のない謝罪の要求
- ・弊社従業員に対する解雇、転属などの社内処罰の要求
- ・社会通念上過剰な要求
- ・過剰な時間的、場所的な拘束
- ・過剰な繰り返し行為（過剰なクレーム電話、メールなど）
- ・従業員に対してのプライバシー侵害行為
- ・性的な言動、行動
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・脅迫行為など

上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

- ・合理的解決に向け、理性的な話し合いを行い、お客様とより良い関係構築に努めます。
- ・従業員を守るため、カスタマーハラスメントと判断した場合は対応を中止します。
- ・以降のご来店、当社敷地内への立ち入りをお断りする場合もございます。
- ・更に、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような行為や事案もなく当社の保険手続き業務にご協力いただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら本方針に沿って厳正に対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

今後も基本理念を大切にお客様のご意向に沿った保険商品をご案内し、お客様に支持される保険代理店を運営してまいります。