

MS&ADインシュアランスグループホールディングス株式会社
三井住友海上火災保険株式会社
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
三井ダイレクト損害保険株式会社
三井住友海上あいおい生命保険株式会社
三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

2024年12月25日

カスタマーハラスメントへの対応について

MS&ADインシュアランスグループホールディングス株式会社（取締役社長 グループCEO：船曳 真一郎）傘下のグループ国内保険会社5社（以下、グループ各社）は、グループ人権基本方針の下にカスタマーハラスメントに関する規定・マニュアルを整備し、当社グループの国内規定体系を統一しました。これらの規定・マニュアルに基づき、社員の人権を守るため、カスタマーハラスメントに対し、毅然とした姿勢で取り組んで行くことを公表します。

当社グループの全役職員は、経営理念、行動指針に基づき、お客さま等から寄せられた声を貴重なご意見と受け止め、迅速・適切・真摯な対応により、品質向上と満足度向上に努めています。

一方、一部ではありますが、お客さま等から不当な要求、暴言、脅迫、暴行等のカスタマーハラスメントが行われることがあります。これらの行為は安全で働きやすい職場環境を悪化させ、社員の尊厳を傷つけます。

グループ各社では、このようなカスタマーハラスメントを「悪質クレーム」と呼称しています。グループ各社において、これらの悪質クレームに組織的に対応することで、社員が安心して働ける職場環境を維持し、さらなる企業価値向上を目指していきます。

1. カスタマーハラスメント「悪質クレーム」とは

お客さま等からのクレーム、言動のうち、要求内容または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、著しく不当なクレーム、およびハラスメント（嫌がらせ・迷惑行為）としています。

<対象となる行為例>

- ・長時間の電話や居座りにより対応を強いる
- ・執拗な入電、手紙、メール送付、来店や呼び出しにより不当・過剰な要求を繰り返す
- ・大きな怒鳴り声を上げ、人格を否定した言葉、侮辱的発言を繰り返す
- ・暴力など身体への接触や、身体への接触を伴わない危険行為（殴る、蹴る、着衣を強く引っ張る等）
- ・威嚇・脅迫など恐怖心を与える言葉を繰り返す
- ・社員の対応不備に対する過度な謝罪要求（長時間、複数回に及ぶ謝罪や土下座など）
- ・社員を社外の店舗や自宅へ呼び出し、時間の拘束を強いる
- ・SNSやインターネット上への誹謗中傷
- ・相手の意に反する性的言動、行為等の嫌がらせ
- ・法外な金銭の支払要求や、実現不可能な過剰要求を繰り返す

※行為例は例示であり、悪質クレームはこれらに限定されません。

2. 当社グループにおける主な取組み

(1) 組織としての対応

悪質クレームに該当する可能性がある場合は、複数名で事実確認し、担当者を孤立させないように、管理職を含め組織的に対応しています。また、相談体制を整え、悪質クレームを受けた社員のケアを最優先に取り組んでいます。

悪質クレームに該当する行為があった際には、必要に応じてお客さま対応をお断りする場合や法的措置を講じる場合があります。

(2) 外部機関との連携

必要に応じて警察や弁護士に相談できる体制を整え、社員の安全を確保しています。

(3) 社員への教育

悪質クレームの定義を理解し、正当なお客さま等の声を損なわずに適切に対応できるよう体制整備や規定・マニュアル等の共有を行い、社員への教育を継続的に実施しています。

(ご参考)

当社グループの「人権を尊重した活動と対話を実践する」取組みは、[こちら](#)をご覧ください。

以 上