

カスタマーハラスメントへの対応について

1. はじめに

東京海上ウエスト(以下、当社)は、「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき」、「お客様にご満足いただける商品・サービスの提供を通じ、「くらしと安心」をお届けする旨を経営理念に掲げ、お客様や社会の課題を解決し、お役に立てるよう取り組んでまいります。

これらの実現のためには、当社の業務に従事する者(以下、「社員等」)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、「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」という経営理念に基づき、お客様の声に真摯に耳を傾け、誠実かつ公正な対応を行うよう努めてまいります。一部のお客様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うことが、お客様からの信頼にお応えすることに繋がるものと考えます。

このため、当社は「カスタマーハラスメントへの対応について」として、公表することとしました。

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、社員等に対するお客様による行為のうち、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

「お客様からのお申し出・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、社員等の就業環境が害されるおそれがあるもの。」

カスタマーハラスメントの主な具体例は以下の通りですが、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
- ・社員等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

カスタマーハラスメントが発生しないよう、当社ではこれまで通り丁寧な対応に努めますが、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
- ・ 社員等への教育・研修の実施
- ・ 社員等のための相談窓口、メンタルケア体制の整備