

2024年8月23日
SOMPOひまわり生命保険株式会社

「カスタマーハラスメントに対する方針」の策定

SOMPOひまわり生命保険株式会社（社長：大場 康弘、以下「当社」）は、別紙のとおり「カスタマーハラスメントへの対応方針」を策定しましたので、お知らせします。

近年、カスタマーハラスメントについて、テレビ、新聞、インターネットなどで取り上げられる機会が増え社会問題化する中、当社においても、社員がお客さまから不当な要求を執拗に求められる、嫌がらせを受けるなどの事例が確認されています。

社員が心身ともに健康で、安心して働くことができる就業環境を整備することが重要であるという考えのもと、カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為から社員一人ひとりを守り、質の高いサービスを持続的に提供していくため、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

今後とも、お一人おひとりのお客さまの声を真摯に受け止め、すべてをお客さまの立場で考える会社として、お客さまにご満足いただける商品・サービスをご提供していけるよう努めてまいります。

以上

カスタマーハラスメントに対する方針

1. はじめに

当社は、「“安心・安全・健康”であふれる未来へ」というSOMPOグループが掲げるパーパス実現に向け、保険本来の機能（Insurance）と健康を応援する機能（Healthcare）を統合した従来にない新たな価値（Insurhealth®）の提供を通じて、生命保険を基盤にお客さまが健康になることを応援する「健康応援企業」への変革を進めています。

これらの実現のためには、当社で働く社員が心身ともに健康で、安心して働くことができる環境を整えることも重要であると考えております。

これからもお客さまにご満足いただける商品・サービスを提供するために、お一人おひとりのお客さまの声を真摯に受け止め、その声を経営に生かすことにより、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で公正な対応を追求してまいります。一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、社員一人ひとりを守ることも、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、本方針を策定しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても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り、当社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ありません。

＜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）
- ・合理的理由のない謝罪要求
- ・当社社員に関する処罰要求
- ・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
- ・その他セクシャルハラスメントなど社員等の就業環境を害する言動・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。カスタマーハラスメントが継続する場合や、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、本方針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ます。

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法等の策定
- ・当社で働く社員への教育・研修の実施
- ・当社で働く社員のための相談・報告体制の整備

5. お客さまへのお願い

多くのお客さまにおかれましては、上記に該当するような事案（行為等）はなく、当社の商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為等がありましたら、本方針に沿って対応させていただきますので、ご理解、ご協力をよろしくお願い申し上げます。

以上