

2024年7月30日

「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」の公表について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 永島 英器）は、「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」を2024年8月1日付で制定いたしますので、お知らせします。

「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」の全文は別紙をご参照ください。

○「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」制定の考え方

当社は、「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」をめざして、お客さま志向の徹底に努めております。一方で、お客さまから常識の範囲を超えた要求や言動により、当社従業員の人格・尊厳が侵害されることもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招くゆゆしい問題と認識しており、カスタマーハラスメントを含むハラスメントを重要人権リスクの一つと位置づけております。

また、当社は、従業員一人ひとりの個性や価値観を尊重することを前提に、不断の自己変革・自己成長を促したうえで、企業理念「明治安田フィロソフィー」に共感する人に長く働いてもらいたいという想いで、“「ひと」中心経営”を推進しています。

こうした想いから、お客さまから社会通念上不相当な言動を受けた場合には、毅然と対応する態勢を構築することによって安全な職場環境を維持し、お客さまにいつまでも変わらない安心をお届けすることが重要と考え、当方針を制定いたします。

以上

【ご照会先】  
広報部 広報グループ TEL 03-3283-8054

明治安田生命保険相互会社 〒100-0005 東京都千代田区丸の内2-1-1



## カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

### ■ はじめに

当社は、「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」をめざして、お客さまを想い、お客さまに寄り添い、お客さまの立場で行動するよう努めております。一方で、お客さまから常識の範囲を超えた要求や言動により、当社従業員の人格・尊厳が侵害されることもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招くゆゆしい問題と認識しています。

当社は、従業員一人ひとりの個性や価値観を尊重することを前提に、不断の自己変革・自己成長を促したうえで、明治安田フィロソフィーに共感する人に長く働いてもらいたいという想いで、“「ひと」中心経営”を推進しています。

こうした想いから、お客さまから社会通念上不相当な言動を受けた場合には、毅然と対応する態勢を構築することによって安全な職場環境を維持し、お客さまにいつまでも変わらない安心をお届けすることが重要と考えています。

### ■ 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・言動につき、その妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業環境が害されると当社が判断したものを、カスタマーハラスメントと定義します。

#### <該当する行為の例（これらに限られるものではありません）>

- ・当社従業員への暴力や危害が発生する（懸念が高い）行為
- ・監禁や脅迫など刑事罰に該当する（懸念が高い）行為
- ・従業員の心身に対して影響がおよぶ（懸念が高い）行為
- ・法外もしくは根拠のない金銭の要求
- ・当社の社業と全く関係のない要求や不当な要求
- ・誹謗中傷にあたるお申し出
- ・土下座など社会的通念を超える謝罪要求
- ・要求を通すことを目的に、録画や録音のうえ、インターネット等で拡散する行為
- ・同様のお申し出を長期間・長時間繰り返されることにより、従業員を拘束する行為
- ・従業員の意に反し、性的なことを強要する行為や継続して性的な言動を行ない、従業員に不快感を催させる行為
- ・従業員に対し、「つきまとい等」を繰り返して行なう行為

### ■ 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に対しては、従業員の安全確保措置を講じたうえで、被害収束に向けて毅然とした対応を行ないます。

特に悪質と判断される場合には、警察そのほかの外部機関に相談のうえ、適切に対処します。

また、被害を受けた従業員に寄り添い、安心して業務に復帰・従事できるよう、各種支援策を実施します。