2025 年 9 月 12 日

アフラック保険サービス株式会社

カスタマーハラスメントへの対応について

1. はじめに（方針）

　当社はアフラックグループの一員として『「生きる」を届ける。』を通じお客様とアフラックを結び支える会社であることを使命としています。

また、お客様のライフスタイルやニーズの変化に応え最適な保険サービスを提供するため、お客様のご意見やご要望を真摯に受け止め誠実に対応しています。

　しかし、過剰な要求や継続的で執拗な連絡などの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）により従業員の人権や人格を害することや、当社が果たそうとする役割に支障が生じることがあります。

　当社はこれからも、お客様のご意見やご要望を真摯に受け止め誠実に対応しつつも、過剰な要求や継続的で執拗な連絡などの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）により従業員の就業環境が害されるものと当社が判断した場合には、毅然とした態度で行動し、組織的に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

　お客様からの申出・言動のうち、そ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り、従業員の就業環境が害されるものと当社が判断した行為を、カスタマーハラスメントと定義します。

3. 対象となる行為例

　私たちは、以下のような行為をカスタマーハラスメントと考えます。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

・暴力や傷害などの身体的な攻撃

・暴言や侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする等の精神的な攻撃

・脅迫や土下座といった社会通念を超える謝罪の要求

・居座り・監禁・長時間の電話といった長時間の拘束により業務に支障を及ぼす言動

・執拗に電話やメールで不当な苦情やそれに係る問い合わせについて繰り返し行う言動

・性的な言動（セクシャルハラスメント行為）

・差別的な言動
・従業員個人への攻撃・要求
・当社が提供するサービスや対応とは関係がない申出や要求
・具体的な根拠のない申し出や要求

4.カスタマーハラスメントへの対応

当社はこれからも、お客様からの申出に対し真摯に向き合い、お客様の要望について対応しますが、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察等しかるべき機関に相談し厳正に対処いたします。

なお、当社従業員がカスタマーハラスメントの主体者とならないよう、当社従業員への教育や指導等にも取り組んでいきます。