

2024年11月1日

「カスタマーハラスメントへの対応方針」の公表

第一生命保険株式会社(代表取締役社長:隅野 俊亮、以下「当社」)は、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を公表いたします。

当社は1902年の創業以来、「お客さま第一」を経営の基本理念に据え、生命保険の提供を中心にそれぞれの地域で人々の安心で豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献してきました。「お客さま第一」の理念を体現するため、2021年に「お客さま・社会への誓い(第一生命の「消費者志向自主宣言」)」を制定し、全役員・従業員の「具体的な行動の指針・よりどころ」としてあらゆる事業活動に努めています。

一方で、お客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等、当社社員の尊厳を傷つけるものもあります。

当社は、「お客さま・社会への誓い」に沿って真摯にお客さまと向き合いつつも、これらの要求や言動に対しては、社員の安全を守り、人権を尊重するため、毅然とした態度で対処します。社員が安心して働くことができる職場環境を維持することは、お客さまからの期待にお応えする態勢の強化につながり、基本理念の実現のために重要であると考えています。

また、当社社員がカスタマーハラスメント行為を行わないよう、教育や指導をまいります。

公表内容の詳細につきまして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方針

<https://www.dai-ichi-life.co.jp/dsr/customerharassment/index.html>

以上

カスタマーハラスメントへの対応方針

■ はじめに

当社は 1902 年の創業以来、「お客さま第一」を経営の基本理念に据え、生命保険の提供を中心にそれぞれの地域で人々の安心で豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献してきました。私たちは、生命保険に込められたお客さまお一人おひとりの思い、すなわち人が幸せを願い、未来を想い、次の世代に夢を託そうとするその思いを誰よりも大切にす会社、そしてお客さまや社会からの信頼にお応えできる会社であるよう、これからも高い使命感を持ってお客さまお一人おひとりに寄り添い、安心をお届けし続けてまいります。

一方で、お客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等、当社社員の尊厳を傷つけるものもあります。

当社は、「お客さま・社会への誓い」に沿って真摯にお客さまと向き合いつつも、これらの要求や言動に対しては、社員の安全を守り、人権を尊重するため、毅然とした態度で対処します。社員が安心して働くことができる職場環境を維持することは、お客さまからの期待にお応えする態勢の強化につながり、基本理念の実現のために重要であると考えています。

■ 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・要求内容の妥当性や、要求内容を実現させる手段・態様の妥当性で判断します。これらが社会通念上不相当なもので、社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）

- ・暴行・脅迫・強要・不退去・監禁行為
- ・暴言・人格を否定する発言・個人を侮辱する発言
- ・執拗な繰り返しの言動
- ・土下座での謝罪要請など社会通念上受け入れられない行為
- ・合理的な範囲を超える時間的拘束
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・セクシュアルハラスメント行為 など

■ 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、社員の安全確保のため、毅然とした態度で対応します。お客さまからこれらの行為を受けた際は、社員が上長等に報告・相談することを推奨しており、相談があった際には組織的に対応します。悪質と判断される場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処します。また、被害を受けた社員に寄り添い、安心して業務が行えるよう、各種支援策を実施します。

また、当社社員がカスタマーハラスメント行為を行わないよう、教育や指導をしております。