

カスタマーハラスメントに対する基本方針

レスキュー損害保険株式会社

はじめに

当社は「困っている人を助ける！」を経営理念とし、お客さま本位の姿勢を常に大切にして、よりよいサービス提供の実現に努めております。

一方で、一部のお客さまのご要望や言動の中には常識の範囲を超えると思われるものもあり、これによって従業員などの就業環境が害されるおそれがございます。従業員が安全で働きやすい環境をつくることが重要であるという考えのもと、これらの行為から社員一人ひとりを守り、今後も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基本方針」を作成することといたしました。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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・態様が不適切なものであって、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

対象となる行為

以下は一例であり、これに限られるものではありません。

1. 当社従業員などに対して暴言や威圧、侮辱や人格否定、脅しと取れるような言動をすること。
2. 解決できない要求を繰り返し行い、長時間にわたり当社従業員などを拘束すること。
3. 当社従業員などの個人情報の開示や個人的な質問に関する回答を強要すること。
4. ソーシャルメディアを介して、当社従業員などの信用を毀損させる、または従業員などに対する誹謗中傷を行うこと。
5. 当社従業員などに対して合理性や妥当性のない謝罪や過度な説明やサービスの要求を行うこと。

従業員への対応

カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。

カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組めます。

カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客さま対応をお断りさ

せていただく場合があります。

悪質なものと判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

お客さまへのお願い

当社はこれからもお客様のご要望にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を築き上げることを目指しています。

しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくご願ひ申し上げます。