

カスタマーハラスメントへの対応方針

FWD 生命保険株式会社（以下「当社」といいます。）は、「人々が抱く“保険”に対する感じ方・考え方を刷新すること」をビジョンに掲げ、またブランドスローガン「Celebrate living（人生を讃えよう。）」には、お客さまの人生や挑戦をサポートする存在でありたい、という私たちの想いが込められています。このビジョン、スローガンを体現するためには、当社の業務に従事する者（以下「社員等」といいます。）が安心して、生き活きと働くことのできる就業環境が整えられていることが必要だと考えます。

そして、当社では、お客さまに寄り添い耳を傾け、誠心誠意向き合うよう努めておりますが、一部のお客さまによるカスタマーハラスメントに対しては、毅然とした対応を行い、社員等を守ることが、すべてのお客さまへ継続的に質の高いサービスを提供していくことに繋がると考えております。

このため当社は「カスタマーハラスメントへの対応方針」を以下のとおり策定しました。

※「お客さま」とは、保険契約者、被保険者、保険金等受取人などの保険契約の直接の当事者および加入検討者とします。なお、保険契約にかかわる直接の利害関係が発生する等の場合は、親族など当事者の関係者も含むものとします。

■カスタマーハラスメントの定義

以下の(1)または(2)に該当し、社員等の就業環境が害されるおそれがあるものを、カスタマーハラスメントと定義します。

- (1)お客さまなどからのお申し出・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの
- (2)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

■カスタマーハラスメントの具体例

※これらはあくまで例示であって、これらに限るというものではありません。

- (1)「要求内容の妥当性が認められない」の例
 - ・要求の内容が当社の提供する商品、サービスの内容とは関係がない場合

- (2)「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当」の例
 - ①身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、器物の損壊、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、人格否定、暴言）や威圧的な言動

- ②同じ内容のお申し出や不要な来店を繰り返す行為
- ③長時間の電話、長時間の不退去、居座りにより社員等の行動を抑制する行為
- ④拘束的な行動（退去妨害、監禁）
- ⑤差別的な言動(性別、学歴、職務・職責、雇用形態等)、性的な言動(セクハラ発言、わいせつ行為)
- ⑥当社のサービスの範囲を超えた過度な要求、特別扱いの要求
- ⑦当社の瑕疵や過失があったとしても、それに伴う損失を大きく上回るような代償の要求
- ⑧合理的な理由のない謝罪の要求
- ⑨正当な理由のない金銭補償の要求
- ⑩SNS、インターネット上での誹謗中傷行為
- ⑪当社で働く社員等個人への攻撃や要求
- ⑫当社で働く社員等の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ⑬その他、社員等の就業環境を害する言動、行為

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、お客さま対応をお断りさせていただきます。

また、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対処いたします。

■当社における取り組み

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、手順の策定
- ・当社で働く社員等への教育、研修の実施
- ・当社で働く社員等のための相談、報告体制の整備