

カスタマーハラスメント対策基本方針

株式会社ほけん屋mydo（以下、当社）は、「地域社会で最も信頼される保険代理店」として、お客さまに「安心感」と「信頼感」「存在感」を感じていただくことを経営理念としております。当社はお客さまからの真摯なご意見・ご要望には誠実に対応いたしますが、社会通念上不相当な要求や言動（カスタマーハラスメント、以下「カスハラ」）に対しては、従業員の安全と健康を守るため、組織として毅然とした態度で対応することをここに宣言します。

当社は、すべての従業員が安心して働くことができる職場環境を確保するため、以下の基本方針に基づき、カスハラ対策を推進いたします。

1. カスハラ の 定義

カスハラとは、お客さま等からの言動のうち、その要求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・態様が社会通念上相当な範囲を超えるものであり、かつ、従業員の就業環境が害されるものを指します。

《主な具体例（一例）》

- 暴言・脅迫・侮辱・人格否定
- 土下座の要求等の理不尽な謝罪要求
- 解決困難な過剰・不当な要求（金銭、無償サービス等）
- 長時間の拘束（電話・面談等）、居座り
- 性的な言動、差別的な言動
- SNS等での誹謗中傷、個人情報 の 流布

2. 組織としての対応原則

当社は、カスハラが発生した場合、現場従業員に単独で対応を任せることなく、組織的に対応します。

- **【毅然とした態度】** 不当な要求に対しては、明確に拒否する姿勢を示します。
- **【複数名での対応】** 原則として複数名の従業員での対応し、従業員の安全を確保します。
- **【事実確認と記録】** 事実確認を正確に記録し、証拠を保全します。
- **【外部機関との連携】** 悪質な行為や犯罪行為に該当する場合は、速やかに警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

3. 対応体制と支援

- **【相談窓口の設置】** 従業員が安心して相談できる窓口を設置し、対応責任者を明確にします。
- **【心身のケア】** 被害に遭った従業員に対し、産業医やカウンセラー等と連携し、心身の健康確保のためのサポートを行います。
- **【配置転換等】** 必要に応じて、業務負担の軽減や配置転換等の措置を講じます。

4. 未然防止と周知

- **【社内研修】** 全従業員を対象としたカスハラ対策研修を定期的 to 実施します。
- **【お客様への周知】** 本方針をウェブサイトや店頭等で公表し、お客さまのご理解とご協力をお願いしてまいります。