

2025 年 3 月 24 日

住友生命保険相互会社

「カスタマーハラスメントへの対応方針」の制定について

住友生命保険相互会社（取締役 代表執行役社長 高田 幸徳、以下「当社」）は「カスタマーハラスメントへの対応方針」（以下、「本方針」）を制定しましたので、お知らせします。

1. 本方針の制定理由

当社の仕事の原点は「お客さまの人生を守ること」にあります。人生の不安を解消し、未来に「安心」をお届けする。この使命感を持って、お客さまニーズに合った最適な保障のご提案や、真にお客さまのお役に立つ商品開発を行い、迅速で誠実、そしてどこよりも温かく親身なお客さま対応の実現を目指しています。そして、職員一人ひとりは日々の活動において「お客さまの声」を真摯に受け止め、より一層の信頼を得られるよう努めています。

そのためには、職員一人ひとりが自律的かつ主体的に成長でき、自身の価値を発揮し、周囲から信頼され、誇りと自信を持って働くことができる環境を整えることが、重要であると考えています。

これからも、お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供するために、お客さまの声を真摯に受け止め、その声を経営に活かすことにより、すべてをお客さまの立場で考える会社として、お客さまに対する誠実かつ公正な対応を追求していきます。しかしながら、一部のお客さまによるカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、職員一人ひとりを守ることが継続的に質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、そのことをお示しするために、本方針を制定しました。

2. 本方針の全文

別紙をご覧ください。

これからも、お客さまの声に耳を傾け、「ウェルビーイングに貢献する『なくてはならない保険会社グループ』」を目指し、お客さま本位の業務運営を推進していきます。

以 上

1. はじめに

当社は迅速で誠実、そしてどこよりも温かく親身なお客さま対応の実現を目指しています。そして、職員一人ひとり日々の活動において「お客さまの声」を真摯に受け止め、より一層の信頼を得られるよう努めております。

しかしながら、一部のお客さまによるカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、お客さまに継続的に安心を提供していくため、また、それを担う職員を守り安全な職場環境を維持するために、当社として毅然とした対応を行います。

そのことをお示しするため、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を策定いたします。

2. 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・言動のうち、その要求する内容の妥当性に照らして、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って、当社の業務に従事する者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。

※「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当事者の関係者（家族や代理人）、加入検討者ならびに当社サービスの利用者を指します。

また、以前に契約関係者であった場合や匿名のお客さま、ビジネスパートナーや近隣住民等の利害関係者も含むものとします。

＜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）

- ・ 合理的理由のない謝罪や金銭補償等の要求
- ・ 威嚇、脅迫、強要行為や暴力行為
- ・ 暴言、侮辱、名誉を棄損する言動
- ・ 土下座など社会通念を超える謝罪要求
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 長時間の拘束、居座り、監禁等
- ・ 差別的な言動、人格を否定する言動や性的な言動（セクシャルハラスメント行為）
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・ プライバシー権や肖像権の侵害、許可のない職員や施設の撮影

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした対応を行います。お客さま対応をお断りさせていただく場合や、特に悪質と判断されるときは、警察や弁護士等に相談のうえ、厳正に対応させていただきます場合があります。

また、カスタマーハラスメントを受けた職員に寄り添い、安心して業務が行えるよう、適切に対応いたします。

4. お客さまへのお願い

万一、お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為があった場合には、本方針に基づき対応いたしますので、ご理解いただきますようお願いいたします。