

2025年1月20日
SOMPOダイレクト損害保険株式会社

「カスタマーハラスメントに対する方針」の策定

SOMPOダイレクト損害保険株式会社（代表取締役社長：中川 勝史、以下「当社」）は、別紙のとおり「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しましたので、お知らせします。

近年、お客さまから理不尽な要求をされる、不当な行為を強要されるなどのカスタマーハラスメントが社会問題となっており、テレビや新聞、インターネットなどで報じられる機会も多くなってきています。

当社は、社員一人ひとりが心身ともにより良い健康状態でいきいきと働くことができる環境を整備することが、お客さまへの最高品質のサービスのご提供、当社の持続的成長と存続意義の発揮に重要であるという考えのもと、カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為から社員一人ひとりを守り、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方針」を策定しました。

今後とも当社は、お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、その声を経営に活かしていくことで、お客さまにご満足いただける商品・サービスをご提供していけるよう努めてまいります。

以上

カスタマーハラスメントに対する方針

1. はじめに

当社は、『いつもにそっと もしもに安心』をスローガンに掲げ、お客さまの日常に寄り添い、安心・安全な日々のサポートの実現に日々取り組んでいます。

これらの実現のためには、当社で働く社員が心身ともに健康で、安心して働くことのできる環境を整えることも重要であると考えております。

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まいります。

一方で、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、社員一人ひとりを守ることも、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、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

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、当該お申し出・言動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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、当社社員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

以下の記載は当社がカスタマーハラスメントと考える行為の例示であり、これらに限られるものではありません。

【該当する行為例】

- ・威嚇・脅迫・恫喝・強要行為
- ・暴言・暴力・人格を否定する発言・個人を侮辱する発言
- ・継続的・執拗な言動
- ・社会通念上受け入れられない要求
- ・合理的な範囲を超える時間的拘束・場所的拘束（居座り）
- ・合理的な理由のない謝罪要求
- ・当社社員に関する処罰の要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・プライバシーの侵害
- ・セクシャルハラスメント行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、当社で働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントであると判断した場合には、組織で毅然とした対応を行います。

カスタマーハラスメントが継続する場合や、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応させていただきます。

4. カスタマーハラスメントへの取り組み

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
- ・当社で働く社員への教育・研修の実施
- ・当社で働く社員のための相談・報告体制の整備

5. お客さまへのお願い

多くのお客さまにおかれましては、上記に該当するような事案（行為等）はなく、当社の商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為等がありましたら、本方針に沿って対応させていただきますので、ご理解・ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

以上