

カスタマーハラスメントに対する基本方針

有限会社熊谷保険事務所のカスタマーハラスメントに対する基本方針をご案内いたします。

有限会社熊谷保険事務所（以下「当社」といいます。）は、「お客さまに信頼される保険代理店を目指す」を経営理念として、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供すべく、日々の業務に取り組んでおります。また、お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

お客さまへの感謝の心を持ち、ご相談やご要望には真摯に対応するよう努めてまいりますが、一部のお客さまから当社従業員に対し、暴力・脅迫・暴言・不当要求などのカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられることがございます。お客さまに一層ご満足いただく商品・サービスを提供するためには、当社従業員がやりがいを感じて安心して働ける環境が整えられていることが重要であると考えています。

当社は、お客さまから寄せられるご意見・ご要望に対し、引き続き真摯に対応するよう努めてまいりますが、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、適切に対応することが、すべてのお客さまからのご期待にお応えすることに繋がるものと考えています。

このため、当社は「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、公表することとしました。

■ カスタマーハラスメントの定義

当社では、要求の内容または要求の実現手段・態様が社会通念上相当でないものであって、従業員の就業環境を害するおそれのある、顧客、取引の相手方、その他事業に関係する者の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

■ カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。

1. 内容が社会通念上相当でないもの

1. 要求に理由がない、または商品・サービス等と全く関係のない要求
2. 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
3. 対応が著しく困難な、または対応が不可能な要求

4. 不当な損害賠償要求
2. 手段・態様が社会通念上相当でないもの
 1. 身体的な攻撃（暴行、傷害、唾をかける等）
 2. 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、差別的・性的な言動、土下座の強要、プライバシー侵害等。SNS、インターネット上への投稿によるものも含む。）
 3. 威圧的な言動（大声を上げる等）
 4. 継続的、執拗な言動（同じ質問の繰り返し、揚げ足取り等）
 5. 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話等）

■ 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該当すると判断した場合、以下の対応を取ります。

- 不当な要求は毅然とした態度でお断りし、従業員を保護します。
- 場合によって、お客様対応および取引・サービス提供の中止や、店舗・施設等への立入制限をします。
- 警察や弁護士等と連携し、法的措置を含め、適切に対処します。

■ 従業員保護のための取り組み

当社グループは、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、以下の取り組みを行います。

- カスタマーハラスメントへの対処方法の作成および周知
- 被害を受けた従業員の心身のケア
- カスタマーハラスメントに関する従業員からの相談への対応
- 相談者のプライバシー保護、不利益取扱いの禁止

令和8年9月1日