

カスタマーハラスメントへの対応に関するグループ方針

1. はじめに

私たちブルデンシャル・グループ（以下、「当グループ」）は、お客さまに「経済的な保障と心の平和」をお届けすることを使命として、お客さま本位の業務運営を徹底し、ニーズに合ったクオリティの高い商品・サービスをご提供すること、そしてその保障に込められた想いを保険金・給付金とともに確実にお届けすることに取り組んでおります。

この取り組みを実現するためには、最高の商品・サービスをお客様の下へ届けるプロフェッショナルな人材である当グループの社員（以下、「社員」）の存在が不可欠であり、社員全員が安全かつ快く働ける職場環境を整えることが、当グループが持続的に事業活動を推進するうえで特に重要な土台となる要素の1つであると考えています。

当グループでは、お客さまお一人おひとりの声を真摯に受け止め、誠実に対応するよう日々努力しておりますが、近年、一部のお客さまから社員に対する社会通念を逸脱した言動などのカスタマーハラスメントに該当する事例が複数発生しております。

これらの行為は、社員の人権を侵害し、安心して生き活きと働くことができる職場環境を脅かす恐れがあり、カスタマーハラスメントから社員を守ることが、お客さまへ質の高い商品・サービスを提供し続けることに繋がるものと考えております。

そのため、カスタマーハラスメントに対して当グループとして毅然と対応し、社員一人ひとりの人権を守るため、社員へ安全な労働環境を提供することを定めている「グループ人権方針」に基づき、本方針を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当グループでは、お客さまからのお申し出のうち、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上妥当性を欠くものであり、当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるもの（恐れがあるもの）と定義します。

3. カスタマーハラスメントの該当事例

「カスタマーハラスメント」の具体的な例としては、以下のようなケースが挙げられます。（これらに限定されるものではありません。）

(例) 具体的な言動、行為
<ul style="list-style-type: none">・一定時間を超える長時間の拘束、居座り、長電話・度重なる来社、電話、メール、手紙・電話や対面対応での発言に関する執拗な揚げ足取り・侮辱的発言、名誉棄損、人格の否定・土下座の要求・脅迫的な言動、反社会的な言動・直接的な暴力行為・言いがかりによる金銭要求・契約内容を超えた過剰な（特別な取扱）要求

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢とご理解・ご協力をお願い

社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、お客さま対応をお断りさせていただくなど、当グループとして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、特に悪質と判断される行為が認められた場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置を含む厳正な対応をさせていただきます。

なお、多くのお客さまにおかれましてはご配慮のあるご対応をいただいております。カスタマーハラスメントに該当するような言動はございません。

カスタマーハラスメントに該当する一部の行為に対しては、本方針に基づいて対応いたしますので、ご理解・ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

2025年3月制定