

カスタマーハラスメント防止・対応マニュアル

有限会社藤岡保険コンサルタント

1. 目的と基本姿勢

本マニュアルは、当社の「カスタマーハラスメント防止・対応方針」に基づき、役員・社員が判断し、行動するための基準を定めるものです。

お客様のご意見・ご要望・苦情に誠実に向き合い、改善すべきことは改善します。一方、許容される範囲を超える言動には、一人で抱え込まず、会社として対応します。

役員・管理職を含むすべての社員が、相手の立場と尊厳を尊重し、自らもハラスメントを行いません。

2. 判断の基準

カスタマーハラスメントとは、お客様や取引先などからの言動のうち、業務の性質や経緯などに照らして社会通念上許容される範囲を超え、社員の就業環境を害するものをいいます。対面、電話、メール、SNS等を問いません。

主な例は、次のとおりです。

- 暴力、脅迫、威圧、侮辱や人格を否定する言動
- 性的・差別的な言動、プライバシーを侵害する行為
- 合理的な理由のない長時間の拘束や執拗な要求
- 契約や法令に照らして不当な要求、過度な謝罪の強要

判断に当たっては、要求内容、伝え方、経緯、頻度、継続時間、業務への影響を確認し、当社のミスや説明不足の有無も踏まえます。

厳しいご意見や、説明・改善・担当者の変更を求めることだけで判断しません。事故や病気などによる不安にも配慮します。

障害のある方や認知症のある方には、状況に応じた分かりやすい説明や合理的配慮を行います。説明を繰り返し求められることだけで判断せず、伝え方を工夫します。必要に応じて、ご本人の意向や個人情報の取扱いに配慮し、ご家族・支援者等との連携を検討します。

3. 対応の手順

① 事実と要望を確認する

相手のお話を伺い、何が起きたのか、何を求めているのかを確認します。当社に誤りや説明不足があれば謝罪・是正し、対応できることとできないこと、その理由を説明します。保険会社の確認・判断が必要な事項は、必要な確認・連絡・調整を行います。

② 早めに相談・交代する

不安や負担を感じた時点で、上席や役員へ相談します。カスタマーハラスメントか確信がなくても構いません。相談を受けた者は、安全と心身の状態を確認し、同席、担当交代、複数名での対応につなげます。

③ 行為を控えるよう伝え、対応方法を判断する

許容される範囲を超える言動には、その行為を控えていただくよう伝えます。改善されない場合は、役員の判断により、窓口や連絡方法の変更、その場の面談・通話の終了等を行います。必要な保険手続き等については、保険会社と連携し、適切な対応を確保します。

④ 危険がある場合は安全を優先する

暴力・脅迫など危険がある場合は、相手の事情や上記の手順にかかわらず、その場を離れるなど安全を確保します。緊急時は役員の承認を待たず警察へ通報し、安全確保後に報告します。悪質な事案は、会社として警察・弁護士等と連携します。

4. 私たち自身が加害者にならないために

****「お客様のためなら一切の妥協も遠慮もいたしません」****という行動指針のもと、お客様の利益を守り、問題を解決するため、必要な確認・指摘・改善要求を曖昧にせず行います。

その際は、次の基準を守ります。

- 人柄や能力を責めず、事実や対応について話す
- 侮辱、威圧・脅し、執拗に責め立てる言い方はしない
- 要求の内容や期限は、必要性和相手の事情を踏まえ、合理的な範囲とする
- 担当者だけでは回答・判断が難しい場合は、適切な担当者や上席への引継ぎをお願いする
- 説明・謝罪・是正を求める場合も、問題解決と再発防止を目的とする

「妥協も遠慮もしない」という姿勢と、相手への敬意を両立させます。お客様のためであっても、不適切な言動が許されるものではありません。

自分や同僚の言動に懸念がある場合も相談します。当社の言動に問題を指摘された場合は、役員を含めて事実を確認し、必要な謝罪・是正・再発防止を行います。相手方からの事実確認にも適切に協力します。

5. 相談・記録・社員の保護

相談先

社内相談先は、社長または専務とします。上席を通じた相談のほか、口頭・電話・個別メッセージで直接相談できます。相談先本人が関係する場合は、他方へ相談できます。役員が関係するなど公平性の確保が難しい場合は、必要に応じて外部専門家の助言・協力を得ます。

記録と事実確認

日時、相手方、具体的な言動・要求、当社の対応を記録します。電話対応の自動録音・文字起こし・AI要約を、対応経緯の確認や相談・引継ぎに活用します。AI要約だけで判断せず、必要に応じて元の録音を確認します。電話以外のやり取りも記録し、関連するメール等を保存します。

相談を受けた役員は、公平に事実を確認し、対応方針を相談者に伝えます。録音・記録等は個人情報とプライバシーに配慮して管理し、閲覧・共有は対応に必要な範囲に限ります。

社員の保護

相談や事実確認への協力を理由とする不利益な取扱いはい行いません。担当変更、業務負担の調整、必要に応じた医療・相談機関の利用支援などを行い、対応後も本人の状況を確認します。

6. 周知・研修と継続的な改善

人的資本経営の実践の一環として、社員の尊厳と心身の健康を大切にし、不安や困りごと、意見を安心して伝えられる、心理的安全性の確保に取り組めます。

本マニュアルを役員・社員に周知し、相談担当者を含め、カスタマーハラスメント防止・対応研修を定期的実施します。被害を受けた際の対応と、自らが加害者にならないための伝え方・行動を学びます。

相談や事案を振り返り、当社の説明や対応も検証し、業務・相談体制の改善と再発防止につなげます。

必要なことは、誠実に伝える。

できないことは、理由を説明する。

問題には、事実に基づいて向き合う。

そして、お互いの立場と尊厳を大切にする。

これを、私たちの共通の行動基準とします。

制定日：2026年9月29日

施行日：2026年10月1日