

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

制定 2026年1月1日

■はじめに

当社は経営基本理念の第一に、安心・安全な商品・サービスの安定的な提供を通じて、ニッセイグループの持続可能な発展とお客様の豊かな暮らしに貢献することを掲げ、また、お客様本位の業務運営を通じてお客様から共感と信頼を頂くため、お客様からのご意見・ご要望に対して真摯に対応することを心がけており、今後も変わらず取り組んでまいります。

一方で、昨今世間ではお客様等からの社会通念に照らし著しく不当な申出内容や申出態様、またそれによる従業員等の人格や尊厳を侵害しかねない事象も発生しております。

当社は経営基本理念の最後に一人ひとりを尊重し健康で笑顔あふれる職場づくりを進めることを掲げていることから、このようなお客様等からの当社役員・職員の人格や尊厳を侵害する行為に対しては、毅然とした対応を行い、役員・職員が安心して働くことができる環境を整備することが不可欠であると考え、今般「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」を策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの申出・言動のうち、その内容の妥当性が認められないもの、またはその妥当性に照らし、当該申出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り、役員・職員の就業環境が害されると当社が判断したもの。

【該当する行為】（以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。）

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、恫喝、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- ・社会通念を超える謝罪要求（土下座の強要等）
- ・執拗な繰返し言動
- ・長時間拘束する行動（不退去、居座り、電話、監禁等）
- ・差別的、性的な言動
- ・不合理または過剰な要求（法外もしくは根拠のない金銭要求等）
- ・役員・職員個人への攻撃（SNSでの誹謗中傷等）

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、役員・職員が安心して働くことができる環境を整備するため、カスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合には、役員・職員が上司等に報告・相談のうえ、会社として毅然とした対応を実施します。また、悪質な行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処するとともに、被害を受けた役員・職員に寄り添い、安心して業務が行えるよう、各種支援策を実施します。

また、当社役員・職員がカスタマーハラスメント行為を行わないよう教育や指導など、当社内での取組も進めてまいります。