

「カスタマーハラスメントへの対応方針」の公表について

当社は、2001 年の創業以来、企業年金に係る制度運用管理事業に係る「品質」「生産性」「サービス」の追求に弛まぬ取組を重ね、“お客さま目線”での企業価値向上と健全堅実な経営に努めてまいりました。

一方で、ごく一部のお客さま等からの社会通念に照らして著しく不当な申出内容や申出態様により、当社役員・職員の人格や尊厳を侵害する事象が発生しています。

当社は、お客様本位の業務運営の推進に努めており、これからもお客さまからのご意見・ご要望に対して、真摯に対応してまいります。しかしながら、お客さま等からの当社役員・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、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を策定しました。

公表内容の詳細につきましては別紙をご参照ください。

以 上

「カスタマーハラスメントへの対応方針」

■はじめに

当社は、2001年の創業以来、企業年金に係る制度運用管理事業に係る「品質」「生産性」「サービス」の追求に弛まぬ取組を重ね、“お客さま目線”での企業価値向上と健全堅実な経営に努めてまいりました。

これからも、人々の“みらい”を支える企業年金制度の運用管理を担うインフラ企業として、高品質なお客さまサービスの提供に努めてまいります。

一方で、ごく一部のお客さま等からの社会通念に照らして著しく不当な申出内容や申出態様により、当社役員・職員の人格や尊厳を侵害する事象が発生しています。

当社は、お客様本位の業務運営の推進に努めており、これからもお客さまからのご意見・ご要望に対して、真摯に対応してまいります。しかしながら、お客さま等からの当社役員・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、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からの申出・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を、カスタマーハラスメントと定義します。

【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）
- ・執拗な繰返しの言動
- ・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、教育や指導をしてまいります。

以上