

2025 年 4 月 1 日
富国生命保険相互会社

カスタマーハラスメントへの対応方針の公表について

富国生命保険相互会社（代表取締役社長：渡部毅彦）は、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を 2025 年 4 月 1 日付で策定いたしましたので、お知らせします。

カスタマーハラスメントへの対応方針の全文につきましては[別紙](#)をご参照ください。

カスタマーハラスメントへの対応方針

■はじめに

当社は、創業以来変わらぬ経営理念である「ご契約者の利益擁護」を掲げ、「もし自分がお客さまだったら」を常に想像しながら、フコク生命ならではのサービスや、経験を創り出し提供していく「お客さま基点」を実践しています。

また、お客さまからのお申出には迅速・誠実に対応するとともに、お客さまの声対策委員会などを通じて共有し、改善に取り組むことで、お客さまのさらなる満足と信頼につなげられるよう努めています。

一方で、一部のお客さまより当社従業員の人格・尊厳が侵害された場合は、就業環境が悪化し、「お客さま基点」の実践が困難となり、サービスの品質低下などを招くものと認識しております。

このような考えのもと、お客さまから社会通念上不相当な言動や要求などを受けた場合には、毅然とした対応を行うことにより従業員の安全な就業環境を維持することが重要と考え、「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

お客さまからの要求内容の妥当性に照らして、当該要求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、従業員の就業環境が害されると当社が判断したもの

■カスタマーハラスメントに該当する事例（これらに限られるものではありません）

- ・当社社業と全く関係ない要求や不当な要求
- ・当社従業員への身体的な危害が及ぶ可能性のある行為
- ・当社従業員への精神的な危害が及ぶ可能性のある行為
- ・監禁や脅迫など刑事罰に該当する可能性のある行為
- ・土下座など社会的通念を超える謝罪要求
- ・同様の申出を長期間・長時間繰り返し、従業員を拘束する行為
- ・当社従業員に対して、差別的または侮辱的な言動など、人格否定につながる行為
- ・性的なことを強要する行為や継続して性的な言動を行い、従業員に不快感を催させる行為
- ・当社従業員に対して、つきまといなどを繰り返す行為
- ・当社従業員に対して、SNSなどで誹謗中傷する行為
- ・法外もしくは根拠のない金銭の要求
- ・その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントに対しては、従業員を守るための安全確保措置を講じたうえで、毅然とした対応を行うこととします。

特に悪質と判断される場合には、警察・弁護士などの外部機関に相談のうえ、適切に対処していくものとします。