

2025 年 6 月 30 日

ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社

「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」の公表について

ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社（代表取締役社長：舘 誠一、以下「当社」）は、
「カスタマーハラスメントへの対応方針」（別紙）を策定しました。

カスタマーハラスメントに該当する行為に対して、毅然とした対応を行うことで、役員・従業員が安心して働くことのできる職場環境を整備するとともに、これからも、お客さまへ満足いただける商品・サービスの提供に努めてまいります。

以上

「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」

■はじめに

当社では、経営理念として、「真に社会に貢献する商品・サービスを常に提供し続ける最良の生命保険会社をめざす」旨を掲げ、お客さまにお約束した保険金・給付金等を確実にお支払いすることを通じて、お客さまの生活の安定と向上に寄与するべく努めてまいりました。また、お客さま本位の業務運営をより一層推進するため、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定・公表するとともに、時代の変化を捉え、定期的な見直しを図っております。

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・従業員の人格や尊厳を侵害する事象が発生しております。

当社は、お客さま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・従業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・従業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・従業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・従業員個人への攻撃（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・従業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・従業員が上司等に報告・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・従業員に寄り添い、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・従業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。