

## カスタマーハラスメントに対する方針

### 1. はじめに

富士フィルムビジネスエキスパート 保険サービスセンター（以下、当社）は「地球上の笑顔の回数を増やしていく。」という富士フィルムグループパーパスのもと、「お客さま満足-Contribution」を経営の基本とし、お客さまの最善の利益を図るため、常に業務品質の向上を図り、お客さまの声に真摯に耳を傾け、「お客さま本位の業務運営」を実践します。

一方、一部のお客さまから常識の範囲を超えた過剰な要求や従業員に対する暴言などの行為が見受けられることがあり、これらの行為は、当社従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものです。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の声に真摯に対応いたしますが、お客さまからのカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、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に対する方針」を定めます。

### 2. 当社の考えるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

「お客さまからのお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求の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って、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。」

#### 【該当する行為例】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・長時間の電話により対応を強いる
- ・執拗な入電、手紙、メール送付により不当・過剰な要求を繰り返す
- ・大きな怒鳴り声を上げ、人格を否定した言葉、侮辱的発言を繰り返す
- ・威嚇・脅迫など恐怖心を与える言葉を繰り返す
- ・従業員の対応不備に対する過度な謝罪要求（長時間、複数回に及ぶ謝罪など）
- ・従業員に関する処罰の要求
- ・法外な金銭の支払要求や、実現不可能な過剰要求を繰り返す
- ・SNS やインターネット上への誹謗中傷
- ・従業員のプライバシーの侵害
- ・従業員に対するセクシャルハラスメント行為 など

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

当社ではこれまで通りお客さまによりそった丁寧な対応に努めますが、カスタマーハラスメントであると判断した際には、必要に応じてお客さま対応をお断りする場合があります。また、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される行為を認めた場合は、社内関連部署や弁護士、警察等と連携し、厳正に対応させていただきます。

### 4. カスタマーハラスメントへの取り組み

当社は、本対応によりカスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築しています。

- カスタマーハラスメントへの対応方法、対応手順の策定
- 従業員等への教育・研修の実施
- 従業員のための相談窓口、メンタルケア体制の整備

以上