

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、セコムグループの一員として正しい保険契約を通じてお客様に安心を提供し続けるために、就労環境の整備等を継続的に推進し、従業員エンゲージメントの向上に努めております。

一方で、お客様へサービスを提供する場面においては、当社の従業員に対する、人格を否定するような言動、暴力、セクシャルハラスメントなどの、いわゆるカスタマーハラスメントが見受けられることがございます。このような行為は、当社従業員の尊厳を傷つけるものであるとともに、就労環境の悪化を招く重大な問題であると認識しております。

当社は、今後も多くのお客様のご期待にお応えし、当社従業員が心身ともに健康で安心して働ける就労環境を維持していくためには、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応し、当社従業員を守ることが不可欠と考えております。カスタマーハラスメントが行われたと当社が判断した場合、商品・サービスの提供やお客様対応を中止するほか、悪質な場合には法的措置等も含め厳正に対処いたします。

<カスタマーハラスメントに該当し得る行為（例）>

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
- ・差別的な言動
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・過度な謝罪要求（土下座の強要等）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・性的な言動（セクハラ行為）
- ・正当な理由のない金品、保険料割引等の要求（金銭補償）
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・従業員を無断で撮影、録画、録音する行為
- ・従業員の個人情報の SNS 等への投稿（撮影、録画、録音した内容の公開）

※上記は例であり、これらに限られるものではありません。

2025 年 4 月 1 日

セコム保険サービス株式会社