

2025年3月31日

「カスタマーハラスメントへの対応に関するグループ方針」のお知らせ
～お客さまに質の高いサービス提供を継続するための社員の安全と職場環境の整備～

プルデンシャル・ホールディング・オブ・ジャパン株式会社
プルデンシャル生命保険株式会社
ジブラルタ生命保険株式会社
プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社

日本のプルデンシャル・グループ（以下「当グループ」）は、社員の人権を尊重し、快適で安全な職場環境を維持することで、持続的に高品質な商品・サービスを提供し続けることが可能になると考えております。

そのため、当グループにおいては、社員一人ひとりの人権と安全な労働環境を守り続けることが、持続可能な事業運営に不可欠であるとの考えのもと、このたび別紙のとおり「カスタマーハラスメントへの対応に関するグループ方針」（以下、本方針）を制定いたしました。

当グループは創業以来、「経済的な保障と心の平和」をお客さまにお届けすることを使命とし、お客さま本位の姿勢で業務運営に取り組んでおります。しかしながら、近年、一部のお客さまによる社会通念を逸脱した言動や行為が発生し、社員の人権や職場環境が脅かされる「カスタマーハラスメント」の事例が確認されるようになりました。

本方針では、カスタマーハラスメントを「お客さまの言動や要求が社会通念上妥当性を欠き、社員の就業環境を害するもの」と定め、具体例として「長時間の拘束や執拗な要求」「侮辱的発言や人格の否定」「脅迫的な言動」「直接的な暴力行為」などを挙げております。これらの行為は、社員の安心・安全を脅かし、結果としてお客さまへの質の高い商品・サービスの提供に支障をきたす恐れがあるため、当社は断固たる姿勢で対応いたします。

社員が安心して生き活きと働ける環境を維持し、お客さまに質の高いサービスを提供し続けるため、カスタマーハラスメントに該当すると判断される場合は、対応をお断りするほか、悪質な行為が続く場合には警察や弁護士とも連携し、厳正な措置を取ることも検討いたします。

一方で、多くのお客さまにおかれましては、日頃よりご理解とご協力を賜っており、今後も円滑なコミュニケーションと信頼関係の構築に努めてまいります。

本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げるとともに、引き続き、お客さまの期待に応える価値あるサービスの提供を目指してまいります。

以上

カスタマーハラスメントへの対応に関するグループ方針

1. はじめに

私たちブルデンシャル・グループ（以下、「当グループ」）は、お客さまに「経済的な保障と心の平和」をお届けすることを使命として、お客さま本位の業務運営を徹底し、ニーズに合ったクオリティの高い商品・サービスをご提供すること、そしてその保障に込められた想いを保険金・給付金とともに確実にお届けすることに取り組んでおります。

この取り組みを実現するためには、最高の商品・サービスをお客様の下へ届けるプロフェッショナルな人材である当グループの社員（以下、「社員」）の存在が不可欠であり、社員全員が安全かつ快く働ける職場環境を整えることが、当グループが持続的に事業活動を推進するうえで特に重要な土台となる要素の1つであると考えています。

当グループでは、お客さまお一人おひとりの声を真摯に受け止め、誠実に対応するよう日々努力しておりますが、近年、一部のお客さまから社員に対する社会通念を逸脱した言動などのカスタマーハラスメントに該当する事例が複数発生しております。

これらの行為は、社員の人権を侵害し、安心して生き活きと働くことができる職場環境を脅かす恐れがあり、カスタマーハラスメントから社員を守ることが、お客さまへ質の高い商品・サービスを提供し続けることに繋がるものと考えております。

そのため、カスタマーハラスメントに対して当グループとして毅然と対応し、社員一人ひとりの人権を守るため、社員へ安全な労働環境を提供することを定めている「グループ人権方針」に基づき、本方針を制定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当グループでは、お客さまからのお申し出のうち、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上妥当性を欠くものであり、当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるもの（恐れがあるもの）と定義します。

3. カスタマーハラスメントの該当事例

「カスタマーハラスメント」の具体的な例としては、以下のようなケースが挙げられます。（これらに限定されるものではありません。）

(例) 具体的な言動、行為
<ul style="list-style-type: none">・一定時間を超える長時間の拘束、居座り、長電話・度重なる来社、電話、メール、手紙・電話や対面対応での発言に関する執拗な揚げ足取り・侮辱的発言、名誉棄損、人格の否定・土下座の要求・脅迫的な言動、反社会的な言動・直接的な暴力行為・言いがかりによる金銭要求・契約内容を超えた過剰な（特別な取扱）要求

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢とご理解・ご協力をお願い

社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、お客さま対応をお断りさせていただくなど、当グループとして毅然とした対応を行います。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が認められた場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置を含む厳正な対応をさせていただきます。

なお、多くのお客さまにおかれましてはご配慮のあるご対応をいただいております。カスタマーハラスメントに該当するような言動はございません。

カスタマーハラスメントに該当する一部の行為に対しては、本方針に基づいて対応いたしますので、ご理解・ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

2025年3月制定