

カスタマーハラスメントに対する基本方針

レーク商事株式会社（以下、「当社」といいます。）は、当社の経営理念「保険を中心としたあらゆる業務を通して、皆様の安定した企業経営、安心の家庭生活をサポートいたします」の実現に向け、お客さまからのご相談・苦情等に真摯に取り組んでいます。

今後もより良いお客さまサービスを提供するために、お客さまとの良好な関係を構築するとともに、役職員が心身ともに安心して業務に従事できる環境を確保することが重要であると考えています。このような考えのもと「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めましたので、皆さまのご理解、ご協力をお願いいたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(*1)における、「お客さま等からの苦情・クレーム・言動のうち、当該苦情・クレーム・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、役職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

(*1)：令和4年2月に策定され厚生労働省ホームページからダウンロードできます。

2. カスタマーハラスメントへの対応

当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、お客さまへご説明のうえ対応を中断、またはお取引をお断りさせていただくことがございます。

また、必要に応じ、発生した行為を録画および録音で記録に残すとともに、当社のみで解決に至らない場合は、警察・弁護士などと連携し適切な対処をさせていただくことがございます。

3. サポート体制の構築と役職員教育

カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な判断・対応ができるように、「カスタマーハラスメント対応の手引」を整備するとともに、社内でのサポート体制を構築し、組織的に対応します。

また、日頃から、お客さまからのご相談や苦情等に適切に対応できるよう必要な知識について繰り返し役職員への教育を実施します。

以上

【ご参考】

カスタマーハラスメントの具体例

不当・不可能要求	<ul style="list-style-type: none">・返金、損害賠償金、慰謝料等に関する過剰・不当な要求・理不尽な謝罪要求(文章等での謝罪、土下座の要求)・正当性のない「情報の開示要求」「対応者の交代要求」・人事的措置や役職員教育に関する過度・執拗な要求・不合理または過剰なサービス提供の要求
長時間拘束	<ul style="list-style-type: none">・業務上の相当性を欠く拘束的な言動 (不退去、居座り、監禁、長電話)
繰り返し行為	<ul style="list-style-type: none">・同様の要求や照会などを執拗に繰り返す言動
暴力・暴言・侮辱 威嚇・脅迫	<ul style="list-style-type: none">・身体的又は精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱 暴言)や威圧的な言動・SNS などへの投稿・暴露をほのめかした言動・当社ならびに役職員が管理する器物を損壊させる行為
情報の提供拒否	<ul style="list-style-type: none">・業務上の必要な情報の提供を拒否し、手続きを強要する行為
性的な嫌がらせ	<ul style="list-style-type: none">・不要な接触行為や性的な内容の言動・待ち伏せする、つきまとう等の行為
その他迷惑行為	<ul style="list-style-type: none">・当社が管理する施設や役職員を許可なく撮影する行為・匿名、非通知など業務上の必要な情報を開示せずに、業務上の 相当性を欠く対応を求める行為

* 上記記載は「例示」であり、これらに限るものではありません。

令和7年(2025年)6月制定