

### 3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。(JFP 公式ホームページへの掲載)

日本ファイナンシャルプランニング株式会社

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

#### 1. はじめに

日本ファイナンシャルプランニング株式会社（以下、当社）は、「For Client For Member For JAPAN」という経営理念の下、お客様の将来と一緒に考えるパートナーとして、最高品質のサービスと最適なコンサルティングを提供することに努めています。また、当社が定める「お客様本位の業務運営に関する取組方針」に基づき、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービス改善や品質向上、健全な保険募集活動において、大変貴重な機会であると考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、変額保険・外貨建保険等の市場リスクによる損失や、保険会社の審査結果（引受拒絶・特別条件付加等）への不満に端を発した、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、SNS等への不当な投稿、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」に抵触する行為や、社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、大切なお客様に対する安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

当社は、従業員の安全な就業環境を確保することが、従業員が安心してプロフェッショナルとしての能力を発揮すること、ひいてはお客様との信頼関係をより強固なものにし、日本を元気にすることにつながると考え、日本ファイナンシャルプランニング株式会社における「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。

#### 2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求

- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」(ソジ)は、性的指向 (sexual orientation) と性自認 (gender identity) の頭文字をとった略称

### 3. カスタマーハラスメントへの対応 (社内)

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口 (本社 業務管理責任者 田中への緊急通報連絡網を含む) を設置し、警察・弁護士等と連携した組織的対応体制を整備します。

### 4. カスタマーハラスメントへの対応 (社外)

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家 (弁護士等) と連携の上、毅然と対応します。