

カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定日：2026 年 10 月 1 日

有限会社アイガード

1. 基本姿勢

有限会社アイガード（以下「当社」といいます。）は、保険代理店として、お客様から寄せられるご意見、ご要望、ご相談および苦情を、当社の業務品質を向上させるための重要な声として受け止め、誠実かつ公正、迅速な対応に努めます。

当社は、お客様の正当なご意見やご要望については真摯に耳を傾け、十分な説明と適切な対応を行います。

一方で、お客様等からの言動のうち、要求の内容または要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、当社従業員の人格、尊厳または安全を損ない、就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）に該当するものとして、従業員を守るため、会社として毅然と対応します。

当社は、従業員が安心して働くことのできる職場環境を確保することが、お客様に対して適切で質の高い保険サービスを提供するための基盤であると考えています。

2. 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、厚生労働省の指針および日本損害保険協会の基本的な考え方を踏まえ、次のとおり定義します。

お客様等からのお申し出・言動のうち、そ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り、その手段・態様によって従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

なお、お客様からの苦情やご意見のすべてをカスタマーハラスメントと判断するものではありません。

保険契約、補償内容、保険料、事故対応、保険金のお支払い、契約の引受け等について、お客様が納得できない旨を申し出ること自体は、正当なご意見・ご要望として適切に対応します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

当社では、以下のような行為をカスタマーハラスメントの例として想定します。

ただし、これらに限られるものではありません。

(1) 威嚇・脅迫・恫喝・強要

- 暴力や危害を加える旨の発言
- 「会社を潰す」「担当者を痛い目に遭わせる」等の脅迫
- 土下座、退職、解雇等を強要する行為
- 大声や威圧的な態度によって要求を強制する行為

(2) 暴言・人格を否定する発言等

- 従業員の人格や人間性を否定する発言
- 差別的、侮辱的な発言
- 必要以上に怒鳴り続ける行為
- 従業員個人を執拗に非難する行為

(3) 継続的・執拗な言動

- 同じ内容について合理的な理由なく繰り返し要求する行為
- 長時間にわたり電話、面談等を継続する行為
- 担当者を変更しても同様の要求を繰り返す行為
- 担当者個人への執拗な連絡を繰り返す行為

(4) 社会通念上相当な範囲を超える要求

- 合理的な理由のない過度な謝罪や金銭等を要求する行為
- 当社従業員の処分、解雇、退職等を要求する行為
- 当社の業務上対応できない事項を強制する行為
- 保険契約上、または保険会社の判断上認められない事項を、担当者に無理に実

行させようとする行為

(5) 時間的・場所的な拘束

- 合理的な理由なく長時間拘束する行為
- 営業時間終了後も退去しない行為
- 退去を求めても居座る行為
- 担当者の業務を著しく妨害する行為

(6) SNS・インターネット等を利用した行為

- 従業員個人を特定した誹謗中傷
- 事実と異なる情報を意図的に拡散する行為
- 従業員の個人情報を公開する行為
- SNS等への投稿を示して不当な要求を行う行為

(7) 従業員のプライバシーを侵害する行為

- 従業員の住所、家族、勤務外の行動等を不当に調査する行為
- 従業員の私生活に関する情報を執拗に聞き出そうとする行為
- 従業員本人または家族等への接触をほのめかす行為

(8) その他

- セクシュアルハラスメントに該当する言動
 - 暴力行為
 - 器物損壊
 - 不退去
 - その他、従業員の安全または就業環境を著しく害する行為
-

4. 正当なご意見・苦情への対応

当社は、カスタマーハラスメント対策を理由として、お客様の正当な権利やご意見を不当に制限することはありません。

例えば、

- 保険契約の内容について説明を求めること
- 保険料について質問すること
- 保険金・給付金の支払いについて説明を求めること
- 事故対応について改善を求めること

- 当社の説明や対応について苦情を申し出ること

などについては、正当なご意見・ご要望として誠実に対応します。

一方、正当なご意見・ご要望であっても、その手段・態様が社会通念上相当な範囲を超える場合には、カスタマーハラスメントとして対応することがあります。

5. 当社のカスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員を守ることを最優先として、組織として対応します。

原則として、従業員個人に対応を任せることなく、必要に応じて上席者または管理責任者へ引き継ぎます。

また、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質な行為と判断される場合には、対応を中止し、必要に応じて以下の関係機関等と連携します。

- 所属保険会社
- 弁護士
- 警察
- その他必要な関係機関

暴力、脅迫、危険物の使用、不退去その他犯罪に該当する可能性のある行為については、従業員の安全確保を最優先として、警察等への相談・通報を行う場合があります。

6. 保険代理店としての対応

当社は、保険代理店として、お客様からの苦情等について、必要に応じて所属保険会社と連携し、適切な解決に努めます。

特に、以下の事項については、事実関係を確認したうえで、必要に応じて所属保険会社へ報告・相談します。

- 保険商品の説明・募集に関する苦情
- 保険契約の引受けに関する苦情
- 契約内容の変更に関する苦情
- 事故受付・事故対応に関する苦情
- 保険金・給付金の支払いに関する苦情
- 当社従業員の対応に関する重大な苦情
- カスタマーハラスメントに発展した事案

- その他、保険会社との連携が必要と判断される事案

なお、保険会社による引受判断、保険金支払判断等については、当社が独自に変更・決定するものではなく、必要に応じて適切な説明および関係先への取次ぎを行います。

7. 従業員への取り組み

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、以下の取り組みを行います。

1. カスタマーハラスメントに関する社内ルールおよび対応手順を整備します。
2. 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する教育・研修を実施します。
3. カスタマーハラスメントに関する相談・報告窓口を設置します。
4. 従業員が一人に対応することがないよう、必要に応じて管理者等が対応します。
5. カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身の状況等に配慮し、必要な支援を行います。
6. 発生した事案を記録・検証し、必要に応じて再発防止策を講じます。

7. カスタマーハラスメントに関する相談や報告を行った従業員に対して、不利益な取扱いを行いません。

8. 相談・報告を行った従業員および関係者のプライバシーを適切に保護します。

8. 相談・報告体制

従業員は、カスタマーハラスメントを受けた場合、またはカスタマーハラスメントに該当する可能性がある事案を認識した場合には、一人で抱え込まず、速やかに社内の相談・報告窓口へ相談してください。

相談を受けた担当者は、相談者の安全確保を最優先とし、必要に応じて管理責任者、代表者、所属保険会社その他の関係機関と連携して対応します。

相談・報告内容については、必要な範囲を超えて第三者に開示することのないよう、適切に管理します。

9. 再発防止

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、その場の対応だけで終了させることなく、発生原因および対応状況を確認し、必要に応じて業務手順、説明方法、社内体制等を見直します。

また、発生した事案から得られた教訓を社内で共有し、同様の事案の再発防止および業務品質の向上に努めます。

10. お客様へのお願い

当社は、お客様からの正当なご意見、ご要望および苦情を大切にし、今後も誠実な対応に努めてまいります。

その一方で、当社従業員の安全、人格および尊厳を守るため、社会通念上相当な範囲を超える言動については、本方針に基づき適切に対応します。

お客様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

有限会社アイガード

〒300-0814

茨城県土浦市国分町 2-27

制定：2026 年 10 月 1 日