

カスタマーハラスメントに関する対応方針

1. 基本方針

ファイナンシャル・ジャパン株式会社（以下「当社」）は、「顧客本位の業務運営」を掲げ、お客さま一人ひとりの安心と信頼に応える質の高い金融サービス（保険代理店業務、銀行代理業務、金融商品仲介業務等）の提供に努めております。

当社は、お客さまから寄せられるご意見やご要望、ご不満（お客様の声）をサービス品質向上に向けた貴重な財産と捉え、誠意をもって迅速かつ真摯に対応いたします。

一方で、当社の役員および全ての社員（派遣社員・出向社員を含む）のほか、当社の業務受託者（以下「役職員等」）の人権および尊厳が守られ、心身ともに健康で安心して業務に専念できる環境を確保することもまた、持続可能で質の高いサービスを提供し続けるための重要な責務であると考えております。

そのため、当社では役職員等に対する社会通念を逸脱した不当な言動や著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対しては、組織として毅然とした対応を行ってまいります。

なお、本方針は、お客さまからの正当なご意見・ご要望を制限するものではありません。

2. カスタマーハラスメントの定義

関係法令および厚生労働省の指針に基づき、当社では「顧客や取引先等からのクレーム・言動のうち、当該言動の要求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、役職員等の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

※対面での対応のみならず、電話、電子メール、SNS・インターネット等を介した言動も含まれます。

3. 対象となる主な行為

以下に該当する行為、またはこれらに類する言動はカスタマーハラスメントと判断し、容認いたしません。対象となる行為はこれらに限られず、個別の状況に応じて判断いたします。

(1) 要求の「手段・態様」が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- **身体的な攻撃**：暴行、傷害（わざとぶつかる行為、物を投げつける行為等を含む）
- **精神的な攻撃**：脅迫、威迫、大声での威圧、土下座の強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する発言等
- **継続的・執拗な言動**：同じ要求や質問の執拗な繰り返しや長時間の責め立てによる業務妨害行為等
- **過度な拘束**：長時間の電話拘束、営業拠点への居座り、不退去、監禁等
- **プライバシー侵害**：役職員等個人の容貌等の無断撮影、役職員等個人のプライバシー情報のSNS・インターネット上への無断投稿等
- **セクハラ的な言動**：役職員等に対する性的な発言、役職員等個人へのつきまとい・ストー

カー行為等

(2) 要求の「内容」が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- **正当な理由のない要求**：当社に過失・法的責任のない事由についての言いがかりや謝罪要求等
- **制度や契約内容を超えた過度な要求**：取扱規定上できない対応（特別扱い）の強要等
- **不当な金銭・物品の要求**：根拠のない損害賠償・慰謝料、商品・サービスと無関係な理由のない要求等

4. カスタマーハラスメントへの当社の対応姿勢

当社は、カスタマーハラスメントが発生、またはそのおそれがあると判断した場合、以下の対応を実施いたします。

(1) 組織による対応

担当者個人に責任を負わせたり一人で抱え込ませたりせず、複数名体制による組織的な対応を行います。

(2) 対応の打ち切りおよびサービスの停止

注意・警告を行っても改善が見られない場合や、悪質と判断される言動が継続する場合は、以降の対応を打ち切り、商品・サービスの提供や取引の継続をお断り（契約解除等）します。

(3) 外部専門機関・警察との連携（法的措置）

当社が特に悪質と判断する場合は、警察への通報や法的措置を講じます。

当社は、お客さまとの信頼関係を大切にしながら、より良いサービスの提供に努めてまいりますので、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日：2026年10月1日

ファイナンシャル・ジャパン株式会社
代表取締役社長 小林 裕幸