2026 年 10 月
朝日ライフ アセットマネジメント株式会社

「カスタマー・ハラスメントへの対応方針」

■はじめに

当社は、朝日生命グループの一員として、長期的な視野にたち、お客様の視点で考えて行動するため、「お客様本位の業務運営に係る基本方針」を策定・公表し、実践に努めております。

一方で、社会通念に照らし合わせ、常識の範囲を超えた要求や言動により、当社役職員の人格や尊厳を侵害される事象が発生した場合、これらの行為は当社役職員の就業環境悪化やお客様サービスの品質低下などを招くと認識しております。

このような考えのもと、お客様等からの当社役職員の人格や尊厳を侵害する行為に対しては、毅然とした対応を行い、役職員が安心して働くことができる環境を整備することが不可欠であると考え、「カスタマー・ハラスメントへの対応方針」を策定いたしました。

■カスタマー・ハラスメントの定義

お客様等から役職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為によって就業環境が害されると当社が判断したものを、カスタマー・ハラスメントと定義します。

【該当する行為の例】（これらに限るものではありません。）
・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
・土下座など社会的通念を超える謝罪要求
・継続的、執拗な言動
・長時間拘束する行動（不退去、居座り、監禁等）
・差別的、性的な言動

■カスタマー・ハラスメントへの対応姿勢

カスタマー・ハラスメントに対しては、役職員を守るための安全確保措置を講じたうえで、会社として毅然とした対応を行います。

特に悪質と判断される場合には、警察・弁護士などの外部機関に相談のうえ、厳正に対処するとともに、被害を受けた役職員に寄り添い、安心して業務が行えるよう、各種支援策を実施します。

また、当社役職員がカスタマー・ハラスメント行為を行わないよう、教育や指導をしてまいります。