

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025 年 9 月 1 日

益茂証券株式会社

益茂証券株式会社は、「顧客感動のために」という倫理綱領のもと、お客さま一人ひとりのニーズを正確に把握し、心の通ったコミュニケーションを通じて、感動をお届けすることを使命としております。あわせて、私たちは、「社員感動のために」という考えのもと、常に相手を思いやる精神的土壌と、互いを尊敬し活かしあえる人間関係の醸成を目指しております。

これらの理念を両立するために、すべての従業員が安心して働ける職場環境の確保が不可欠であると考えております。

その一環として、お客さま等からの不当な要求や人格を傷つけるような言動といった「カスタマーハラスメント」に対しては、企業として毅然とした姿勢で臨み、従業員の尊厳と安全を守るための基本方針を策定いたしました。

基本方針策定の目的

本方針を通じて、当社従業員が心身の安全のもとで誇りを持って業務に専念し、お客さま一人ひとりへのより丁寧で質の高い対応とサービスを提供できる環境を確保することを目的としております。

カスタマーハラスメントの対象となる行為

カスタマーハラスメントとは、お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・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、当社従業員の就業環境が害されるもの、と定義いたします。

【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

- ・過度な要求：対応能力を超える非現実的な要求や、業務範囲外の対応を強いる行為
- ・不適切な言動：差別的、侮辱的、または脅迫的な発言や態度
- ・威圧的な行為：大声や威嚇的な態度で対応を強要する行為
- ・暴力的な行為：身体的な暴力、または器物損壊

上記の他、お客さまの要求や要求実現のための手段・態様が社会通念上不相当であると当社が判断した行為。

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントがあったと当社が判断した場合、対応をお断りさせていただくことがあります。さらに、当社が悪質であると判断した場合には、警察・弁護士等と連携のうえ、適切な対処をさせていただきます。