

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社グループ¹は、証券・金融市場のインフラを支える企業として、市場参加者や利用者の多様なニーズに積極的に応えるため、お客様の要望に対して真摯に対応し、より質の高いサービスの提供に向けて取り組んでおります。

一方で、一部のお客様の要求や言動の中には、役員および社員等（以下「社員等」という。）の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメントなど、社員等の人権を侵害するものもあり、これらの行為は、社員等の就業環境を悪化させるだけでなく、質の高いサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねないものであると考えております。

当社グループでは、社員等が安心して業務に取り組める就業環境を確保するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めることといたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントを「お客様等からのクレーム・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る、当該手段・態様により、社員等の就業環境が害されるもの」と定義します。

【対象となる行為例】

※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。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 差別的な言動
- 社員等へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント行為等
- 誹謗中傷や個人情報等を SNS やインターネットに投稿する行為
- 過剰な対応の要求（金銭補償、サービスの要求）

2. カスタマーハラスメントへの対応

- 当社グループでカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、お客様等への対応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。

以 上

¹ 当社グループとは、日本証券金融株式会社およびその連結子会社（日証金信託銀行株式会社、日本ビルディング株式会社）をいいます。