



カスタマーハラスメント対応方針

当社は、お客さま等との良好な関係性を構築するとともに、役職員が安心して働くことができる就業環境を守るため、以下の通り基本方針を定めます。

1. 対応方針

当社は、お客さま等からの相談・要望・苦情等において、お客さま等の理解と信頼を得られるよう、誠実かつ真摯に対応することが重要と考えます。一方で、著しく不当または悪質なクレームや言動は、役職員に過度な精神的ストレスを与え通常業務に支障を来す恐れがあることから、当社において「カスタマーハラスメント」に該当すると判断した場合は、役職員の人権や、心身ともに健康で安心して働くことができる環境を守るため、組織として毅然とした対応を行います。また、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等と連携のうえ、適切に対応し、今後のお取引をお断りさせていただくことがございます。

(1) サポート体制の構築

カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な判断・対応ができるように、社内でのサポート体制を構築します。

(2) 役職員教育の徹底

カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法などの教育を役職員に実施します。

(3) 役職員のケア

カスタマーハラスメントで被害にあった役職員のケアに努めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレームや言動のうち、要求の内容が著しく妥当性を欠くものや、要求の内容に妥当性があるものでもその実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により当社で働く役職員の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と定義いたします。

【カスタマーハラスメントに該当する行為の一例】

- ・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
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動



九州FG証券

- ・ 性的な言動
- ・ 役職員への攻撃、要求
- ・ 妥当性に照らして不相当な金銭補償の要求や謝罪の要求
- ・ SNS やインターネット上での、役職員の個人情報等の投稿や誹謗中傷
- ・ 役職員へのつきまといや盗撮等

上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

以上