

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2024年8月1日制定
水戸証券株式会社

当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為から社員を守るため、以下のとおり対応いたします。

■カスタマーハラスメントに該当する行為

当社では、カスタマーハラスメントについて、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、主に以下のような行為と定義しております。

なお、以下はあくまでも一例に過ぎず、これらに限定されたものではありません。

- お客さまの主張方法として妥当性を感じられない行為
 - ・ 業務に支障が出るほどの長時間にわたる社員の拘束
 - ・ 必要な範囲を超えた、度重なる電話や来店によるクレーム
 - ・ 社員に対する脅迫的な言動、大声での恫喝、暴力・破壊行為
- お客さまの要求内容として妥当性を感じられない行為
 - ・ 通常の補償の範囲を超えた金銭要求、過剰な物品の要求
 - ・ 制度上対応できないことへの要求
- セクシュアルハラスメント等を疑われる行為
 - ・ 業務以外での私的なやり取り(個人の電話番号やメールアドレスを聞く、LINEの交換等)
 - ・ 個人的な飲食の誘い、プレゼントの授受
 - ・ 不必要な身体接触
 - ・ 営業車への同乗、もしくはお客さまの車に社員を同乗させる
- その他の行為
 - ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷やプライバシーの侵害
 - ・ 社員の人格や尊厳を傷つける行為

■カスタマーハラスメントへの対応

- ・ 対象となった行為がカスタマーハラスメントに該当するかを判断するために、お客さま、社員等からの情報を基に、事実関係を確認いたします。
- ・ 対象となった行為がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、お客さまに対し誠意をもって対応し、お客さまとの関係性の再構築に努めつつも、場合によってはお取引を中止させていただくこともございます。
- ・ また、該当のカスタマーハラスメントについて当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対処いたします。

以上