

カスタマーハラスメント対応方針

○はじめに

tsumiki証券は、つみたて投資を通じてお客さまのしあわせを実現することを目指しています。お客さまに長く安心して資産づくりをしていただくために、お客さまのご意見に誠実に対応し、常にお客さま本位で考え、サービスのより良い姿を追求しています。

一方で、一部のお客さまからの暴言や不当な要求、誹謗中傷などのハラスメント行為により、社員の人権や就業環境を著しく害する事案が発生しています。多くのお客さまに対して、より質の高いサービスを提供するためには、当社で働くすべての人が安心してイキイキと働くことが何よりも重要と捉え、カスタマーハラスメント対応方針を策定し、公表いたします。

○カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」に基づき、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、社員（お取引先さまの社員含む）の就業環境が害されるおそれがある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】

- ・ 暴言、威嚇、脅迫行為
- ・ 暴力、器物損壊
- ・ 不当な金品の要求
- ・ 過剰な謝罪の要求（土下座等）
- ・ 長時間の拘束、執拗な問い合わせ
- ・ ストーカー行為
- ・ わいせつな言動
- ・ 人格否定、差別的な言動
- ・ 社員に対する個人攻撃

- ・プライバシー侵害行為
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

○カスタマーハラスメントへの対応

(1) 継続的な対応

- ・本方針による企業姿勢の明確化、および当社社員への周知・啓発します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応方法、手順を策定します。
- ・社内での教育・研修を実施します。
- ・社員からの相談・通報窓口を設置します。

(2) 発生時の対応

- ・カスタマーハラスメントとみられる事象が発生した場合、その事案がハラスメントに該当する内容かどうか慎重に判断し対応します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった社員のケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメントと当社が判断した場合、今後のご利用、お取引、サービスのご提供をお断りさせていただく場合がございます
- ・当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、法的措置を含めて適切な対処をさせていただきます。

当社はより良いサービスを提供するため、そして私たち自身がハラスメント行為をおこさないために本方針を遵守します。

万が一お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応しますので、ご理解とご協力いただきますようお願いいたします。

2025年2月制定