

カスタマーハラスメントに対する基本方針

丸三証券株式会社（以下「当社」といいます。）は、お客様本位の業務運営の取組方針の下、「お客様に選ばれる証券会社」を目指し、皆様のご期待に沿えるよう誠心誠意努めております。また、お客様からのご意見は、よりよい商品・サービスの提供に役立つものと考えております。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の当社社員の尊厳を傷つけるものもあります。

当社は、当社社員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意を持って対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

■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、顧客や取引先などからの、常識の範囲を超えた要求や言動により、従業員の人格や尊厳を侵害し、就業環境を悪化させる行為を指します。

【カスタマーハラスメントとなる行為の例】

※ 下記は例示であり、これらに限りません

- 暴言や威圧的な言動
- 過度なクレームや理不尽な要求
- 長時間の拘束
- 差別的発言やプライバシーの侵害
- 身体的暴力や脅迫
- インターネットや SNS を利用した誹謗中傷
- 性的な言動

■カスタマーハラスメントへの対応

- お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には、組織的に対応します。
- 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。
- 当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等と連携のうえ、適切な対処をさせていただきます。