

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

大和証券グループは、「信頼の構築」「人材の重視」「社会への貢献」「健全な利益の確保」の4つの柱からなる企業理念を掲げています。お客様からの信頼を基盤として、お客様の状況や経済環境に応じた最善・最適で質の高いソリューションを提供し、中長期的なおお客様の資産価値／企業価値の最大化に貢献することをグループ経営基本方針としており、その実現には社員のエンゲージメントを高め、人的資本の価値を最大限に引出すことが不可欠であると考えております。

こうした考え方のもと、社員一人ひとりが創造性を発揮できる安全で働きやすい職場環境を確保するために、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

2. 基本方針策定の目的

この基本方針は、お客様へ提供する付加価値の追求に向けて、社員の創造性を最大限に発揮できる職場環境を確保し、お客様とより良い関係を構築することを目的としています。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

当社では、カスタマーハラスメントをお客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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や、当該手段・態様により、社員などの就業環境が害されるものと定義いたします。

お客様から頂戴するご意見やご要望につきましては真摯に受け止め、商品・サービスの改善に取り組んで参りますが、一方で、カスタマーハラスメントと判断される行為が認められた場合は、毅然とした対応を行います。

【カスタマーハラスメントとなる行為の例】

- 物的・人的侵害、ビジネスを超える関係強要、社員の不当な扱い
- 長時間または執拗な対応要求、拘束的な行動
- 他のおお客様の迷惑となる等、当社のサービスの提供に支障が出る行為
- 合理的な理由のない要求（社会通念上、不相当なサービス・金品等の要求）
- 上記の他、お客様の要求内容や要求実現のための手段・態様が、社会通念上適切と考えられる範囲から逸脱していると当社が判断した行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

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。更に、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。

以上