



カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社しん証券さかもと(以下「当社」といいます)は、“社会の「しん」になる”との企業理念に基づき、お客様の多様なニーズに真摯に向き合い、信頼されるパートナーとして質の高い商品・サービスの提供に努めております。

お客様からのご意見・ご要望は、サービス向上の貴重な機会ととらえ、誠実に対応いたします。一方で、社会通念上相当と認められない言動や従業員の人格や尊厳を傷つける行為（いわゆるカスタマーハラスメント）は就業者的人格又は尊厳を侵害する等就業環境を害し、事業者の事業の継続に影響を及ぼしかねないものであるため、社会全体でその防止が図られなくてはならないものとされています。当社においても該当する行為に対しては、毅然とした対応をとらせて頂きます。

カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、「お客様等からのクレームや要望のうち、要求内容の妥当性に照らして、その実現手段や態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害する行為」を指します。具体的には、以下のようない行為を指します。

- ・ 暴力、脅迫、威嚇、強要などの違法行為
- ・ 暴言、人格否定、差別的・性的な言動、ストーカー行為
- ・ 長時間にわたる拘束、執拗な問い合わせや要求
- ・ SNS 等での誹謗中傷、個人情報の晒し行為
- ・ 社会通念上不相当な金品や特別対応の要求
- ・ 他のお客様の迷惑となる行為や、業務の妨害行為 など

上記は例示であり、これらの行為に限られるものではなく、実際は個別の状況により判断されます。

カスタマーハラスメントの対応方針

当社はカスタマーハラスメントと判断される行為があった場合、その制止を求めるほか、お取引およびサービスの提供やお客さま対応をお断りさせていただく事がございます。さらに悪質と判断される場合には警察、弁護士等の外部の専門家と連携の上で適切な対処をさせていただきます。ご理解いただきますようお願い申し上げます。

以上