「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

長野證券株式会社

１．基本的な考え方

当社は、「地域と共に、地元の皆様と共に」を企業理念として、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については、職場環境を著しく害し、事業運営に重大な影響を及ぼす可能性があるため、毅然とした対応を行います。

２．基本方針の目的

本方針は、従業員が安心して働ける職場環境を確保し、創造性と専門性を最大限に発揮できるようにすることで、結果としてお客様へのより良いサービスの提供につなげ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、以下のような行為を指します。以下は例示であり、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。

- 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

４．当社の対応

当社は、上記のような行為が確認された場合、以下の対応を行うことがあります。

- 該当行為の制止および対応の中止
- 取引の制限または契約の解除
- 口座解約および預かり資産の返却
- 必要に応じて、警察・弁護士等の外部機関と連携した法的措置

５．お客様へのお願い

すべてのお客様に公平で良質なサービスを提供するため、当社従業員へのご理解とご協力をお願い申し上げます。