カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社 日経金融工学研究所

1. 基本的な考え方

お客様、お取引先その他当社と関係する皆さまから満足をいただける、より高品質なサービスを提供し続けるためには、当社で働くすべての従業員、関係者が、安全で安心して職務を遂行できる環境が欠かせません。そのような環境を維持するため私たちは、お客様、お取引先その他当社と関係する皆さまから従業員等の尊厳を損なう行為や、行き過ぎた不当な要求があった場合、カスタマーハラスメントとして毅然とした姿勢で対応します。

2. 対象となる行為

当社は、厚生労働省の指針に基づき、お客さまからの言動の内容や、その手段や態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員等の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。以下は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例を示したものです（これらに限られるものではありません)。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、 暴言等）
- 威圧的又は威迫的な言動
- 継続的、執拗な言動（合理的な説明を行ったにもかかわらず、同様の要求や苦情を繰り返す言動）
- 拘束的な言動（長時間にわたる電話、面談、会議等）
- 差別的・性的な言動（セクシュアルハラスメント）
- ＳＮＳ、インターネットその他の媒体における誹謗中傷
- 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの（商品・サービスと無関係な要求、対応が著しく困難な要求等）
- 契約内容又は合理的な範囲を超える要求

3. 当社の対応

◆ 当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応の打ち切り、サービスの提供の停止、取引の中止その他必要な措置を講じる場合があります。

- ◆ 悪質性が高いと判断した場合、警察、弁護士等の外部専門家と連携し、必要に応じて法的措置を含む適切な対応を行います。
- ◆ 当社は、従業員等が安心して業務に従事できる環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して組織的に対応します。
- ◆ 従業員等がカスタマーハラスメントを行わないための研修や啓もうを行います。

4. 皆さまへのお願い

当社は今後も、お客さま、お取引先の皆さまから寄せられるご意見、ご要望は真摯に受け止めます。本方針へのご理解とご協力を賜りますよう、何とぞお願い申し上げます。