

2024 年 9 月 9 日

各 位

三菱 UFJ モルガン・スタンレー証券株式会社

### **「カスタマーハラスメントに関する考え方」の策定**

三菱 UFJ モルガン・スタンレー証券株式会社(取締役社長 小林 真、以下 当社)は、「カスタマーハラスメントに関する考え方」を策定しましたので、お知らせします。

お客さまから頂戴するさまざまなご意見・ご指摘は、当社の改善につながるものであり、真摯かつ誠実に向き合う必要があると考えております。一方で、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、社員の人権および就業環境を著しく害するカスタマーハラスメントに該当する場合があります。このような行為から社員を守り、安心して働くことができる職場環境を整えることは、お客さまに質の高いサービスを提供する上で不可欠であると考え、今般、「カスタマーハラスメントに関する考え方」を策定しました。

今後も、当社は、パーパスである「世界が進むチカラになる。」のもと、社員が安心してお客さまと向き合える環境づくりに努め、お客さまの利便性・サービス向上を図ってまいります。

■当社ホームページ「カスタマーハラスメントに関する考え方」

[https://www.sc.mufig.jp/company/sustainability/customer\\_harassment.html](https://www.sc.mufig.jp/company/sustainability/customer_harassment.html)

## 【「カスタマーハラスメントに関する考え方」の詳細】

### (1) カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、危険な接触行為（または、接触がなくても危険な行為））
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、暴言、大声を上げる、侮辱、名誉棄損、中傷、人格否定）
- ・ 威圧的な言動（特別扱いの要求、土下座の要求）
- ・ 執拗な言動（執拗な電話や来店、謝罪要求）
- ・ 拘束的な行動（長時間電話、不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 正当（合理的）な理由のない金銭や物品の要求
- ・ 社員個人への攻撃、要求
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷

### (2) カスタマーハラスメントへの対応方針

上記のような行為に該当し、お客さまとの信頼関係の維持が困難であると当社が判断した場合には、対応をお断りさせていただくことがあります。

また、悪質と判断した場合には、警察・弁護士などに相談の上、適切な対応をさせていただきます。

以 上