

カスタマーハラスメントに関する考え方

三菱 UFJ モルガン・スタンレー証券は、多様な金融ソリューションの提供を通じてお客さまの幅広いニーズにお応えし、お客さまから長期的に信頼されるアドバイザーを目指しています。

その実現のためには、当社の役職員が、心身の健康と安全が確保された職場環境で、業務に従事することが不可欠と考えております。

役職員を守り、お客さまに質の高いサービスを継続的に提供していくために、「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。

<カスタマーハラスメントへの対応>

お客さまからのご意見・ご要望には、これからも真摯に対応してまいります。
しかしながら、お客さまの要求される内容や、要求を実現するための手段・態様が、社会通念上適当と考えられる範囲から逸脱しているケースも見受けられます。

【カスタマーハラスメントに該当する行為例】

以下の記載は例示であり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、危険な接触行為（又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

こ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・弁護士等に相談のうえ、適切な対応をさせていただきます。

以上