

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年3月
丸八証券株式会社

私たち丸八証券株式会社（以下「当社」といいます。）は、お客様とマーケットをつなぐ証券会社として、お役様の資産形成および資本の充実に貢献するため、お客様本位の業務運営に取り組んでおります。

また、当社は、お客様からのご意見やご指摘に真摯にかつ誠実に向き合い対応することで、お客様への商品・サービス向上に取り組んでおります。

一方で、当社の商品・サービスをご利用されるお客様のお申し出・言動の中には、当社の役職員（役員、正社員、契約社員等を含む、当社で業務に従事するすべての者をいいます。）に対する、社会通念上相当な範囲を超えた行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当するものが見受けられる場合があります。

これらの行為は、役職員の人権や尊厳を侵害し、健全な職場環境を損なうものであり、結果としてお客様へのサービス品質の低下を招くおそれがあります。

当社は、役職員が安心して業務に従事できる就業環境を守ることが、良質なサービス提供の基盤であると考え、カスタマーハラスメントに対しては、毅然とした姿勢で対応いたします。

1. 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、お客様からのお申し出や言動のうち、その要求内容の妥当性に照らし、要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当であり、これにより役職員の就業環境が害される行為をいいます。

【該当する可能性が高い行為の例】※以下は例示であり、これらに限られません。

- ・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）
- ・威圧的な言動
- ・継続的または執拗な言動
- ・拘束的な行為（不退去、居座り、監禁等）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動（セクシュアルハラスメント）
- ・役社員個人に対する攻撃または不当な要求
- ・許可のない役社員や施設の撮影
- ・役社員のプライバシーを侵害する行為
（SNS やインターネット上への写真・音声・映像・個人名の投稿、誹謗中傷等）
- ・その他、要求内容の妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上不相当と認められる行為

2. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 当社は、対象行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、原則として以降のお客様対応をお断りいたします。
- (2) 当該行為が継続する場合や悪質であると判断した場合には、サービスの停止や警察、弁護士等の外部専門機関に相談のうえ、法的措置を含め、厳正に対処いたします。

以上