

《カスタマーハラスメントへの対応について》

当社及びほふりクリアリング（以下「当社グループ」といいます。）は、資本市場の重要な基盤である決済インフラとして、その公共的な役割を認識し、信頼性、利便性及び効率性の高いサービスを提供することにより、資本市場の機能向上に寄与し、社会の発展に貢献することを企業理念に掲げ、事業を行っています。そのため、当社グループでは、社外関係者の皆さまに対しては、真摯に対応することを心掛けています。

こうした中、当社グループの顧客、取引先、サービスの利用者や問合せをする者など（以下「顧客等」といいます。）の中には、常識の範囲を超えた要望や当社グループの社員等の人格を否定する言動等が行われる例が確認されていますが、これらの行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）は、社員等の人権及び就業環境を著しく害する、由々しき問題と考えています。

そこで、当社グループは、カスタマーハラスメントから社員等を守るため、カスタマーハラスメントには毅然と対応します。カスタマーハラスメントに該当する事象が確認できた場合には、当該事象をおやめいただくよう注意等させていただきますが、特に悪質な行為と判断した場合には、警察や弁護士等と連携し、適切に対処します。

【カスタマーハラスメントの定義】

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、社員等の就業環境が害されるもの

【対象となる行為例】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・SNS/インターネットへの投稿(写真、音声、映像、個人名の公開)
- ・誹謗中傷
- ・その他のハラスメント行為

※行為例は例示であり、これらに限定されません。

以上