

カスタマーハラスメントに対する基本方針

豊証券株式会社

当社は、「お客様本位」を事業運営の基本に据え、お客様の多様なニーズに真摯に向き合い、信頼されるパートナーとして、質の高い金融サービスの提供に努めております。

当社にとって、お客様からいただくご意見・ご要望・ご指摘は、より良い商品・サービスの提供につながる貴重な声であり、今後も誠実かつ丁寧に対応してまいります。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動、従業員の人格や尊厳を傷つける行為は、従業員の就業環境を害するだけでなく、他のお客様へのサービス提供や当社の健全な業務運営に支障を及ぼすおそれがあります。

当社は、従業員が安心して働ける環境を守ることが、お客様により良いサービスを継続して提供していくため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、お客様等からのご意見・ご要望・苦情等のうち、その内容の妥当性に照らして、要求の実現手段または態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害する行為を指します。

主な例としては、以下のとおりです。

- ・暴力、脅迫、威嚇、強要などの違法行為
- ・暴言、侮辱、人格否定、差別的または性的な言動、つきまとい行為
- ・長時間の拘束、執拗な問い合わせや要求
- ・SNS 等における誹謗中傷や個人情報の晒し行為
- ・不当な金銭補償や特別対応の要求
- ・他のお客様への迷惑行為や業務妨害行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

個別の状況を踏まえて判断いたします。

2. 当社の対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、行為の中止を求めるほか、対応の打ち切り、お取引の制限・停止、契約の解除、口座の解約、警察・弁護士等の外部機関との連携などの対応を行うことがあります。

3. お客様へのお願い

当社は、今後もお客様との信頼関係を大切にし、誠実で丁寧な対応に努めてまいります。

すべてのお客様に公平で良質なサービスを提供するため、本方針へのご理解と、当社従業員へのご配慮・ご協力をお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日制定