

極東証券株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年2月

極東証券株式会社

極東証券グループ（当社及び当社の子会社により構成される企業グループをいい、以下「当社グループ」といいます。）では、創業以来「お客さまとの直接対話」にこだわり続けており、「誰かに相談したい…」、その「誰か」になるための信頼関係を築き、お客さま一人ひとりのニーズにお応えすべく、お客さまからのご意見、ご要望に対して真摯に向き合い、日々お客さまサービスの向上に取り組んでおります。

そうした中、常にお客さまと向き合う当社グループの役職員の心身の健康を守り、安心して働くことのできる就業環境を確保することの重要性が高まっており、これを実現するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

お客さまからのご意見・ご要望は、サービス向上の貴重な機会と捉え、誠実に対応いたします。一方で、社会通念上相当と認められない要求や、役職員の人格や尊厳を傷つける言動については、職場環境を著しく害し、事業運営に重大な影響を及ぼす可能性があるため、毅然とした対応を行うとともに、組織として対応してまいります。

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、「お客さま等（取引先も含みます。）からのクレームや要望のうち、当社グループ又は当社グループの役職員への暴言や誹謗中傷及び社会通念上不相当な要求などにより、当社グループの業務運営又は当社グループの役職員の就業環境が害される行為」を指します。

2. 対象となる行為例

- ・暴行、脅迫、威嚇、傷害、器物損壊等の違法な行為
- ・暴言、大声、侮辱、人格否定、誹謗中傷等
- ・差別的な言動、性的な言動、ストーカー行為
- ・合理的な理由のない要求（金品等の要求、文書や土下座による謝罪の要求等）
- ・業務に支障を及ぼす行為（店頭等における長時間の拘束（不退去、居座り、監禁等）、同一内容の要求や問い合わせを何度も繰り返す、長時間にわたり電話を続ける行為等）
- ・当社グループ又は当社グループの役職員の信用を棄損させる行為（SNS やインターネット上の誹謗中傷も含みます。）
- ・その他手段・態様が社会通念上不相当と認められる要求・言動等

※ 上記は、例示であり、これらの行為に限られるものではなく、実際は個別の状況により判断されます。

3. カスタマーハラスメントへの当社グループの対応について

当社グループは、カスタマーハラスメントに該当する行為があったと判断した場合、以下の対応を行うことがあります。

- ・当該行為の制止及び対応の中止
- ・取引の制限又は契約の解除
- ・口座解約及び預り資産の返還・他社移管
- ・必要に応じて、警察や弁護士等の外部機関と連携した法的措置

4. お客様へのお願い

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、上記の対応について、お客様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

以 上