

カスタマーハラスメントに関する考え方

はじめに

IGグループでは、「Champion the Client（顧客第一主義）」の精神に基き、お客さまへ、海外を含めた投資対象の多様な選択肢（商品）と取引方法の柔軟性をお届けするために、テクノロジーの進化に対応した商品の提供や、金融リテラシー向上のための投資教育等に重点をおく施策を実施しております。そのIGグループの日本法人であるIG証券株式会社（以下、「当社」といいます）としても、多様な商品の提供を通じて、お客さまの投資戦略やリスク許容度等に即した投資方法をご選択いただける機会を、これまでもデリバティブ取引や差金決済取引（CFD取引）を通じて提供してまいりました。

また当社では、商品の情報について、できる限りお客さまへ正しくお伝えするとともに、お客さまから頂いたご意見やご要望については、真摯に対応することで、より良いサービスを提供するように努めております。しかし、近年では、お客さまからの従業員に対する不当・悪質なクレームが社会問題となっており、厚生労働省からも、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が開示される等、当社としても対応が不可欠な状況になっています。

そこで、当社は、当社従業員の適切な就業環境を保護することが、今後の当社のサービス向上に必要不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントに対する考え方」を作成いたしました。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを以下のように定めています。

お客さまの要求の内容の妥当性に照らして、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、その手段・態様を取ることで、当社従業員の就業環境が害されるもの

カスタマーハラスメントの具体的な事例

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。

- 当社従業員に対する暴言、威嚇、脅迫、強要
- 当社従業員に対する個人情報開示等の要求
- 当社従業員に対するセクハラ、ストーカー行為・言動
- 人種、民族、門地、職業等の差別的言動
- 電話での長時間の拘束、執拗な問い合わせ
- 長時間、又は執拗な対応の要求
- SNS やインターネット等での誹謗中傷
- 特別な対応の要求
- ビジネスの関係を越える関係強要
- 根拠のない金銭や物品の要求
- 物損・人的被害

当社としての対応

上記のような事例（これに限るものではありません）が確認され、これが「カスタマーハラスメント」に該当すると当社が判断する場合には、当社で開設されたお客さまの口座での取引制限や口座解約を行ったり、当社担当部署へのご連絡の取次対応をお断りする等（これに限るものではありません）を行います。これにより、それ以降のお客さまのお取引関係を維持できなくなる可能性がございますので、ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。また、当社が悪質と判断した場合には、当社従業員の人権を傷つける問題と認識し、お客さまへ誠意を持ちつつも、毅然とした態度で対応させていただき、必要に応じて、警察や弁護士等とも連携の上、適切に対処いたします。