

2026年4月1日

「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」の公表について

明治安田アセットマネジメント株式会社（代表取締役社長 中谷 友行）は、「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」を2026年4月1日付で制定いたしましたので、お知らせします。

「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」の全文は別紙をご参照ください。

■ 「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」 制定の考え方

明治安田アセットマネジメント株式会社（以下「当社」）は、「お客さまに最も信頼され、満足いただける資産運用会社」を目指しています。

近年、行政機関や一般企業などにおいて、お客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動により、就業者の方々の人格・尊厳が侵害される事案があり、これらの行為は職場環境の悪化を招くゆゆしい問題と認識しています。

また、こういった事案への対応として、東京都をはじめとする全国の自治体等においてカスタマーハラスメント防止のガイドラインや条例の整備が進められています。

こうした背景を踏まえ、当社においても、お客さまから社会通念上不相当な言動を受けた場合には、毅然と対応する態勢を構築することによって従業員の安全な職場環境を維持することが、お客さまからのご信頼やご満足につながるものと考え、当方針を制定いたします。

以上

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

■ はじめに

当社は、「お客さまに最も信頼され、満足いただける資産運用会社」を目指して、お客さまを想い、お客さまに寄り添い、お客さまの立場で行動するよう努めております。一方で、お客さまから常識の範囲を超えた要求や言動により、当社従業員の人格・尊厳が侵害されることがあった場合、これらの行為は職場環境の悪化を招くゆゆしい問題と認識しています。

当社は、すべての従業員が安心して働き、お客さまに対してより良いサービスを提供できるよう、本方針に基づき、適切な対応を行ってまいります。

■ カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのお申し出・言動のうち、その妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上不相当なものであって、これにより従業員の就業環境が害されると当社が判断したものを、カスタマーハラスメントと定義します。

<該当する行為の例（これらに限られるものではありません）>

- ・当社従業員への暴力や危害が発生する（懸念が高い）行為
- ・監禁や脅迫など刑事罰に該当する（懸念が高い）行為
- ・従業員の心身に対して影響がおよぶ（懸念が高い）行為
- ・法外なもしくは根拠のない金銭の要求
- ・当社の社業と全く関係のない要求や不当な要求
- ・誹謗中傷にあたるお申し出
- ・土下座など社会的通念を超える謝罪要求
- ・要求を通すことを目的に、録画や録音のうえ、インターネット等で拡散する行為
- ・同様のお申し出を長期間・長時間繰り返されることにより、従業員を拘束する行為
- ・従業員の意に反し、性的なことを強要する行為や継続して性的な言動を行い、従業員に不快感を催させる行為
- ・従業員に対し、「つきまとい等」を繰り返して行う行為

■ カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントに対しては、従業員の安全確保措置を講じたうえで、被害収束に向けて毅然とした対応を行います。

特に悪質と判断される場合には、警察そのほかの外部機関に相談のうえ、適切に対処します。被害を受けた従業員に寄り添い、安心して業務に復帰・従事できるよう、各種支援策を実施します。

万が一、従業員がお客さまからカスタマーハラスメントと疑われる行為を受けた場合には、上司等へ報告・相談することを教育しています。報告・相談があったときには、組織として迅速かつ適切に対応します。

以上