

BNY グループにおけるカスタマーハラスメントに対する方針

1. はじめに

BNY グループは、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商品・サービスを提供し、資本市場の健全な発展に貢献する責務を負っています。

この責務を果たすためには、従業員が心身ともに健康で、安全な職場環境で働けることが不可欠です。

近年、カスタマーハラスメントの深刻化が社会問題となっている中、当グループは、お客さまの声を真摯に受け止め、改善に活かす一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為には組織として毅然と対応し、従業員の尊厳と安全を守るべく、ここに当グループとしてのカスタマーハラスメントへの対応に係る対応方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレームや言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、または、要求の妥当性に照らして、その手段・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おそれがあるものを指します。

(該当する具体例) ※例示であり、これらに限られません。

- ・ 暴力、脅迫、威嚇、強要などの違法行為
 - ・ 暴言、人格否定、差別的・性的な言動、ストーカー行為
 - ・ 長時間にわたる拘束、執拗な問い合わせや要求
 - ・ SNS 等での誹謗中傷、個人情報の晒し行為
 - ・ 社会通念上不相当な金品や特別対応の要求
 - ・ 他のお客さまの迷惑となる行為や、業務の妨害行為 など
-

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、組織として毅然と対応します。また、行為が継続する場合や悪質と判断される場合には、対応の打切りや警察・弁護士などの関係機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

2026 年 6 月