

## 資本市場振興財団「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

### 1. はじめに

当財団は、有価証券に対する投資者の保護及び証券市場の育成等国内全域に亘る公益目的に資する諸活動を助成し、もって資本市場の健全な発展に寄与することを目的として、公益財団法人として事業を実施しています。当財団の事業の実施に際して、取引や業務の相手方等からお寄せいただくご意見、ご要望等は、当財団の業務の改善や品質向上の面で、大変貴重な助けになるものであると考えております。

一方、一般論として考えますと、取引や業務の相手方等の要求や言動の中に、当財団の役職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、役職員の尊厳を傷つけるものが含まれる事態もあり得るところです。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、当財団の役職員の就業環境を悪化させるものであり、ひいては、当財団の適切な事業の遂行にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

当財団としては、役職員と取引や業務の相手方等との良好な関係を維持し、役職員が安心して業務に取り組める環境を確保することが、事業を適切に遂行していくことに繋がると考えております。こうした考えに基づき、この度、当財団における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めることとしました。

### 2. 当財団におけるカスタマーハラスメントの定義

当財団では、カスタマーハラスメントを「職場において行われる取引の相手方等（取引の相手方、業務の相手方、その他の当該事業者の行う事業に係る者をいう。）の言動であって、当該事業者の役職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当該事業者の役職員の就業環境が害されること」と定義します。

具体的には、例えば、取引の相手方等による以下のような行為がこれに該当するものと考えられます。これらは、あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① そもそも要求に理由がない又は業務と全く関係のない要求を行うこと
- ② 契約等により想定している事業遂行内容等の範囲を著しく超える要求を行うこと
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求を行うこと
- ④ 不当な損害賠償を要求すること

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）を行うこと
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）を行うこと
- ③ 威圧的な言動を行うこと
- ④ 執拗な又は不必要に継続的な言動を行うこと
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）を行うこと

3. カスタマーハラスメントに対する当財団内部での対応

- ・ 当財団の役職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、役職員のケアを最優先とします。
- ・ 役職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法等についての研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置するほか、必要に応じた警察、弁護士等との連携などについて、体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントに対する対外的な対応

- ・ 当財団の役職員に対する取引の相手方等の言動に係る問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行うこととします。ただし、当財団において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、話し合いによる対応を打ち切り、以降のご連絡や新たなお取引等をお断りする場合があります。
- ・ さらに、取引の相手方等の言動が悪質と判断される場合には、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応することとします。