

2025年12月17日

報道関係者 各位

日本証券業協会

「証券業界におけるカスタマーハラスメント対応方針」について

近年、カスタマーハラスメントへの社会的関心が高まる中、本協会では、「カスタマーハラスメント対応に関する検討会」を設置し、証券業界全体として統一的な対応を図るべく検討を進めてまいりました。その一環として、本年10月には、各社の社内体制整備を支援するため、「証券業界におけるカスタマーハラスメント対策共通マニュアル」を作成しております。

証券業界としては、お客様の声を真摯に受け止め、正当なご意見やご要望については業務改善に活かす一方、カスタマーハラスメントに該当する行為には毅然と対応し、従業員の尊厳と安心して働く職場環境を守ることが不可欠と考えております。こうした考えに基づき、今般、「証券業界におけるカスタマーハラスメントへの対応方針」を策定しましたので、お知らせいたします。

また、現在、周知・啓発活動の一環として「証券業界におけるカスタマーハラスメント対策ポスター」を作成中であり、完成次第、改めて公表する予定です。

以上

○ 本件に関するお問い合わせ先： 会員本部 会員部 (TEL：03-6665-6768)

証券業界におけるカスタマーハラスメント対応方針

日本証券業協会

2025年12月17日

1. はじめに

証券業界は、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くことが不可欠です。

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、当業界は、お客様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、ここに証券業界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

お客様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
- ・他のお客様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、サービスの停止や警察・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。

以上