

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025年4月1日制定
株式会社 SBI 証券

はじめに

株式会社 SBI 証券（以下、当社）は、「顧客中心主義」の経営理念のもと、「業界最低水準の手数料で業界最高水準のサービス」の提供に努め、その結果、当社および証券総合口座を提供する SBI グループの証券各社は、2025年3月時点で、「国内初となる証券総合口座 1,400 万口座」※を達成しました。

顧客基盤の拡大を受けて、カスタマーサービスセンター等のお客さまに対するサポートの需要も高まっていることから、これまで以上に多くのお問い合わせに対して、より高い品質で対応できるよう、問い合わせチャネルの高度化やサポート体制の増強に努めています。

基本方針

商品やサービスの改善に関する正当なご要望やクレームは、お客さまからの貴重なご意見として真摯に受け止め、より良い商品・サービスの提供につなげていけるよう努めてまいります。一方で、一部のお客さまのご要望や言動の中には社会通念上相当と判断される範囲を大きく逸脱すると思われるものもあり、これによって従業員の就業環境が害される可能性や他のお客さまの快適なご利用が損なわれるおそれがあります。

当社の掲げる「顧客中心主義」の更なる推進を図るべく、従業員一人ひとりの人権を尊重し、心身ともに健康な状態で就業できる環境を確保するために、カスタマーハラスメントに対して組織としての毅然とした対応を徹底します。

目的

この基本方針は、お客さまへのより品質の高いサービス提供実現のために、お客さまにもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的としております。

カスタマーハラスメントの対象となる行為例

- ① 従業員への身体的な攻撃
- ② 従業員への精神的な攻撃
- ③ 従業員への威圧的な言動
- ④ 従業員への土下座の要求
- ⑤ 従業員への執拗な（継続的な）言動
- ⑥ 従業員を拘束する行動
- ⑦ 従業員への差別的な言動

- ⑧ 従業員への性的な言動
- ⑨ 従業員個人への攻撃や嫌がらせ
- ⑩ 妥当性のない要求
- ⑪ 過度な商品交換の要求
- ⑫ 過度な金銭補償の要求
- ⑬ 過度な謝罪の要求
- ⑭ 不可能な行為や抽象的な行為の要求
- ⑮ その他、SBI証券が「カスタマーハラスメント行為」と判断する場合

上記は、厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定した一例であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。また言動や要求の度合いの観点で一定の考慮のもと判断いたします。

社外対応

対象となる行為に該当すると当社が判断した場合、毅然とした対応でご理解を求めるとともに、サービスやサポートの提供をお断りする可能性がございます。悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対処いたします。

さいごに

当社は、今後もお客さまへのより良い商品・サービスの提供に努め、お客さまとの良好な関係を築いていけるよう尽力してまいりますので、引き続きご愛顧いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

※ 口座数には、SBIネオトレード証券、FOLIOの口座数を含みます。

「国内初」について、比較対象範囲は日本証券業協会の会員264社です。（2025年4月1日現在、各社公表資料等より当社調べ）