

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025年6月1日制定

SBI FXトレード株式会社

はじめに

SBI FXトレード株式会社（以下、当社）は、すべてのお客さまに安心して取引に参加いただくために、SBIグループの掲げる「顧客中心主義」にもとづいて、公正かつ透明性のある取引環境をすべてのお客さまに提供することを第一に取り組んでおります。

おかげさまで顧客基盤の拡大を受けて、日々多様化するお客さまのニーズに応えるべく、当社ではサポート体制の充実を図り、問い合わせチャネルの高度化や対応品質の強化を推進しております。

基本方針

当社は、お客さまからの正当なご意見・ご要望・苦情を真摯に受け止め、サービス向上に活かす努力を惜しみません。しかしながら、社会通念上相当と認められない過度な言動・要求については、従業員の心身に影響を及ぼすおそれがあり、スムーズな業務遂行や他のお客さまへのサービス提供にも支障をきたすおそれがあるため、会社組織として毅然と対応いたします。

当社は従業員の人權と安全を守ることとも重要な責務であると考え、働きやすい職場環境を維持するために、カスタマーハラスメントに対して明確な姿勢で臨みます。

目的

本基本方針は、より良いサービスを安定的にご提供するために、お客さまにもご理解とご協力をお願いしたい事項を明示し、双方にとって建設的な関係を築くことを目的としています。

カスタマーハラスメントの対象となる行為例

- ① 従業員に対する身体的暴力
- ② 従業員に対する執拗な叱責や侮辱、威圧的な言動
- ③ 従業員に対して土下座や過剰な謝罪の強要
- ④ 従業員に対して長時間にわたる拘束または監視的な言動
- ⑤ 従業員に対して個人情報等の開示や回答を要求する言動
- ⑥ SNS等を介して当社もしくは当社従業員に対する誹謗中傷、虚偽情報の流布
- ⑦ 従業員に対する差別的、性的な発言
- ⑧ 従業員に対して妥当性を欠く商品交換・金銭補償・謝罪等の要求
- ⑨ 従業員に対して不可能・曖昧・抽象的な行為の要求
- ⑩ その他、当社が不適切と判断する場合

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場合がございます。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の維持に尽力してまいりますので、引き続きご愛顧くださいますようお願い申し上げます。