

カスタマーハラスメントに対する基本方針

SBIVC トレード株式会社（以下「当社」という。）は、「顧客中心主義」を徹底し、お客様の立場に立ったサービスを提供してまいりました。

しかし、近年ごくわずかでありますが、お客様のご要望等の声を超えて、当社の役職員等に対する暴言や過剰な要求など不適切と見受けられるもの（以下「カスタマーハラスメント」とし、その定義は後述のとおりとします。）が散見されております。

このようなカスタマーハラスメントは役職員等の人権や就業環境を脅かし、ひいては「顧客中心主義」の貫徹に障害になるものと考えております。

当社では、お客様との良好な関係を保ち、カスタマーハラスメントから役職員等を守ることで真の顧客中心主義に資するサービスの提供が可能になるものと理解し、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に従って行動するものとします。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社は、厚生労働省発表の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に従い、カスタマーハラスメントを次のとおり定義します。

カスタマーハラスメントとは、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、当社の役職員等の就業環境が害されるもの」をいうものとします。

※「お客様」は、現に当社のサービスを利用するお客様に限られず、今後当社のサービスを利用する可能性のあるお客様を含みます。

※「役職員等」は、当社の役職員に限られず、有償・無償を問わず当社の業務を行う全ての者を指すものとします。

2. カスタマーハラスメントの認定

当社は、前記定義に従い、当社の判断において、カスタマーハラスメントを認定するものとします。

なお、カスタマーハラスメントに該当するものと想定される例は次のとおりです。

- 暴力的な行為（暴行、器物損壊など）
- 精神攻撃にあたる言動（脅迫、侮辱、名誉棄損など）
- 不適切で受忍限度を超える言動（性的発言、差別的発言、威圧的な大声による言動など）
- 不合理な要求行為（土下座の強要、内規違反行為の要求など）

- 営業妨害となる行為（執拗な応対を求めること、退去の求めにかかわらず居座ることなど）
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、個人情報等の投稿（写真や音声、映像の公開も含む。）
- 正当な理由のない要求行為（何の根拠に基づかない要求、社会通念上著しく過剰な要求など）

※上記は一例であり、これらの行為に限られるものではありません。

3. カスタマーハラスメントに対する対応

当社は、お客様の行為がカスタマーハラスメントに該当すると認定した場合、役職員等を守るため、以下の措置を検討し、しかるべき対応をとるものとします。

- サポート対応などの打ち切り
- 当社によるサービス提供等の停止
- 民事上の法的措置
- 刑事告訴

2025 年 8 月 13 日

SBI VC トレード株式会社

東京都港区六本木一丁目 6 番 1 号

代表取締役 近藤 智彦