

カスタマーハラスメントへの対処方針について

SBIベネフィット・システムズ（以下、弊社）は、「希望する全ての人に確定拠出年金を」というミッションの下、お客さまが豊かな老後を実現できるよう共に歩む伴走者としてお役に立つよう社員一同努めておりますが、それに対する日ごろのお客さまの多くの温かいお言葉を大変ありがたく存じております。

ときに貴重なご意見・ご指摘を頂戴する場合がございますが、弊社として、また個々の社員自らもお客さまのお声に真摯に向き合い、サービスレベルの向上に向けて、対応するよう心がけております。

しかしながら、残念なことではございますが、ごくわずかのお客さまの弊社社員に対しての言動がご意見・ご指摘の域を超え、誹謗中傷、過激または過度な言動と捉えられる場合をお見受けすることがございます。確定拠出年金制度における運営管理機関として、お客さまのご満足が得られるサービスを持続的に提供し、SBIグループが掲げる「顧客中心主義」を社会通念に沿った形で遂行するためには、そのサービスを支える社員をそのような精神面での過大な負担または困難と認められるお客さまの行為から守ることは弊社経営陣の責務と認識しております。

つきましては、厚生労働省による[「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」](#)の記載を参考に、弊社では以下のような行為をお客さまの社会通念を超えた言動すなわちカスタマーハラスメントにあたりと判断し、社員の精神的な負担の除去または安全の確保に努める所存でございますので、何卒ご理解のほどお願い致します。

■弊社がカスタマーハラスメントに該当すると考える行為

1. 威迫・脅迫・威嚇行為
2. 侮辱、人格を否定する発言・文章表現
3. 法令・規約・弊社サービス提供の範囲を超えた要求など、社会通念上過剰な要求
4. 同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為や業務時間外の拘束(対応要求)
5. 合理的理由のない弊社への謝罪要求・対面対応の要求・弊社関係者への処罰の要求
6. プライバシー侵害行為
7. SNS やインターネット上での誹謗中傷

なお、上記はあくまで一例であり、「お客さまによる要求の内容が妥当性を欠く場合」や「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、弊社の社員の就業環境が害される行為の一切について、弊社はカスタマーハラスメントに該当すると判断いたします。

■カスタマーハラスメントへの弊社の対応

対象となる行為があったと弊社が判断した場合、その時点で、電話を切断する等により弊社の対応を打ち切る他、以降も、電話・メール等その手段を問わず、弊社へのお問い合わせについて、その受付自体をお断りさせていただく場合があります。更に、弊社が悪質と判断した場合には、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

2024年3月1日

SBIベネフィット・システムズ株式会社

代表取締役 松井 真治