

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ソニーフィナンシャルベンチャーズ株式会社およびソニーフィナンシャルベンチャーズ&グローバル・ブレインフロンティア株式会社（以下「当社等」という。）は、お客様とよりよい関係を築けるよう社員一人ひとりが心身ともに健康で安心して働ける就業環境を確保することを目的にカスタマーハラスメントに対する基本方針を策定します。

【カスタマーハラスメントへの対応】

当社等は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えます。一方で、お客様からの社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動など、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為は、社員等の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題と捉えています。当社等は、社員等の人権を尊重するため、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対応します。

社員等がお客様によるカスタマーハラスメントを受けたと当社等が判断した場合、速やかに社員等の安全を確保するとともに、カスタマーハラスメントを行ったお客様に対し、カスタマーハラスメントを中止するよう申し入れ、必要に応じてお客様対応を中断または終了するものとします。また、社員等が第三者に対してカスタマーハラスメントを行わないように教育・研修等の必要な措置を講じます。

【カスタマーハラスメントに該当する具体例】

- ◆身体的、精神的な攻撃（暴言、侮辱、名誉棄損、威嚇、脅迫、中傷、暴行、傷害）
- ◆時間的拘束（執拗な長時間電話の強要）
- ◆場所的拘束（不退去、居座り、監禁）
- ◆繰り返し同様の説明を強要、執拗な問合せ
- ◆合理的理由のない謝罪要求（土下座など）や当社社員への処罰の要求
- ◆SNS やインターネット上での誹謗中傷（社員の個人情報、写真、音声、映像の公開）
- ◆セクシャルハラスメント行為
- ◆当社等業務内容やサービス内容に関する正当な理由のない過度な要求や言動
- ◆その他社会通念上受け入れられない要求や言動

※上記の具体例は例示的なものであり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

【当社等における取り組み】

当社等は、本方針によりカスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築します。

- 社員等によるカスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 社員等への教育・研修の実施
- 社員等の相談・報告体制の整備

制定日：2026年10月1日