

2025年8月19日

各 位

SBI生命保険株式会社

カスタマーハラスメントに対する基本方針の策定および公表について

平素よりSBI生命をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

このたび、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、ウェブサイトにて公表しましたのでお知らせいたします。

当社は、「顧客中心主義」のより一層の徹底を図り、お客さまが真に求める生命保険サービスの開発・提供の実現に努めており、その一環として、お客さまの声を商品やサービスの開発・改善に活かすための取り組みを実践しております。

一方で、一部のお客さまのご要望や言動の中には不当・悪質な言動や要求を行うものもあり、これによって当社従業員の尊厳や就業環境が害されるケースがあり、重大な問題だと認識しております。

この問題に対処するため、お客さまへの誠意ある対応を基本としつつも従業員の尊厳を尊重し、あわせてお客さま本位の業務運営を推進するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

■カスタマーハラスメントに対する基本方針

https://www.sbilife.co.jp/corporate/information/cust_harass.html

万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合は、本方針に則り適切に対応してまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上

<本件に関するお問い合わせ先>
SBI生命保険株式会社 CS推進室
E-mail : life_sodanka@sbilife.co.jp