カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定日　2026 年 10 月 1 日

SBI アートオークション株式会社

1. 基本的な考え方

SBI アートオークション株式会社（以下「当社」といいます。）は、美術品オークションを通じて、お客様・お取引先の皆様に高品質なサービスを提供することを使命とし、お客様、お取引先さまが安心して当社をご利用いただけ、また当社のすべての従業員が安心してその職務を遂行できる健全な職場環境の維持に努めています。

そのため、労働施策総合推進法、厚生労働省の指針および『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』を踏まえ、以下の基本方針を定め、社会通念上許容される範囲を超える言動や、不当・過剰な要求など、いわゆるカスタマーハラスメントに対し、毅然とした姿勢で組織的に対応してまいります。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントとは

当社では、職場において行われる次の要素をすべて満たす言動について「カスタマーハラスメント」と定義します。

(1)　お客様、お取引先、当社の施設または当社がサービスを提供する施設の利用者、当社サービスに関するお問い合わせを行う方その他当社の事業に関係を有する方による言動であること。

(2)　当社の役職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、当該言動の内容または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであること。

(3)　当該言動により、従業員の人格や尊厳が侵害されるなど、その就業環境が害されること。

なお、お客様等からの苦情やご意見のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではなく、社会通念上相当な範囲で行われる正当な申入れについては、これまで通り真摯に対応いたします。

【要求内容に妥当性が認められないもの】

・当社が提供する商品やサービスに瑕疵・過失が認められない場合における過度な要求

・当社が提供しているサービスの限度を超えた過度なサービス要求

・過剰な金銭補償の要求

・合理的な理由のない、事務所外の場所への呼び出し要求

【要求の手段または態様が社会通念上不相当なもの】

・暴行・傷害・脅迫・名誉毀損・侮辱や人格を否定する言動

・同じ質問・要求・メール等を執拗に繰り返す行為

・SNS やインターネット上での誹謗中傷、無断での個人情報等の投稿（写真や音声、映像の公開も含む。）

・限度を超えて従業員の氏名や住所といった情報を聞き出そうとする行為

・度を超えた容認しがたい言動（性的な発言、差別的な発言、威圧的な発言等）

・必要以上に自身の権威や社会への影響力を誇示し、社会通念上相当な範囲を超える特別扱いや謝罪を要求する行為

上記の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

3. 対応方針

当社は、お客様からのご意見、ご要望または苦情について、事実関係を確認し、誠実に対応いたします。

一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、役職員を保護するため、対応者の交代、複数名による対応、対応自体の中止、退去の要請その他必要な措置を講じます。

特に悪質と判断する行為については、法令、契約、当社規約その他の定めに従い、オークション会場への立入りの制限、入札、取引、サービスの提供の停止、警察への通報、弁護士への相談その他法的措置を講じる場合がございます。

4. 社内体制の整備

当社は、カスタマーハラスメントに適切に対応し、役職員を保護するため、社内の相談・報告体制および対応手順を整備するとともに、役職員に対する教育・研修を継続的に実施します。

5. お客さま・お取引先の皆様へのお願い

当社は、今後もお客様・お取引先の皆様から寄せられる正当なご意見・ご要望に真摯に向き合い、より良いサービスの提供に努めてまいります。

本方針の趣旨をご理解いただき、役職員が安心して業務に従事できる環境づくりにご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。