

「イオンライフカスタマーハラスメントに対する指針（ガイドライン）」

イオンライフは、イオンの基本理念に基づき「お客さま第一」の対応を行っております。しかしながらお客さまからのお申し出の中で、明らかに要求の内容に妥当性を欠くものや要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である場合がございます。従業員の就業環境が害されるものについては、毅然とした対応を行うことでイオングループの最も重要な資産である従業員を守ってまいります。

お客さまと従業員双方が安心して過ごせる環境を守るため、「イオンライフカスタマーハラスメントに対する指針（ガイドライン）」を制定いたしました。全てのお客さまにご理解とご協力をお願い申し上げます。

＜イオンライフのカスタマーハラスメントの対応について＞

イオンライフは、お客さまからのお申し出の中で、明らかに要求の内容に妥当性を欠くものや要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり従業員の就業環境が害されるものについては、下記の内容で対応いたします。

1. 合理的な解決に向けて話し合いを行います。
 2. 個人の対応とせず、組織的に対応いたします。
 3. 警察、弁護士等の適切な外部の機関又は専門家に相談のうえ、適切に対処いたします。
 4. カスタマーハラスメントが認められた場合は、お客さまの今後のお取引をお断りする場合がございます。
 5. ソーシャルメディアの対応についてもイオンのソーシャルメディア対応基準に基づき対応いたします。
- ※上記対応の前提として、従業員が真摯に学び心地良い対応ができる環境を整備いたします。

＜対象となる行為例＞

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではございません。

- (1) 要求の内容が妥当性を欠くもの
 - ・ 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
 - ・ 要求の内容が提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの
- (2) 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
 - ・ 暴行、傷害等の身体的な攻撃、商品・備品等の損壊
 - ・ 怒声・罵声を浴びせる等の威圧的な言動、脅迫、暴言
 - ・ 従業員等の名誉・プライバシーを侵害する誹謗中傷、名誉棄損、侮辱等
 - ・ 過剰な繰り返しによる大量の問合せ等、継続的または執拗な言動

- ・長時間にわたる電話、店舗からの不退去、事業所外での従業員等に対する拘束的な行動
- ・従業員等に対する差別的な言動
- ・従業員等に対する接触、待ち伏せ、つきまとい等、身体的・精神的な性的言動
- ・その他、不当な商品交換・金銭補償・謝罪の要求、他のお客さまへの迷惑的行為

＜イオンライフでの取組について＞

1. カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の従業員向けの研修を実施します。
2. 弊社の「カスタマーハラスメントに対する指針」について、お客さまに対し、周知・ご理解いただけるような適切な対応に務めます。
3. 従業員が安心して働ける環境を確保するため、カスタマーハラスメント発生時の対応体制を整備しております。従業員が身の危険を感じた場合には、適切な手順に従い、安全を最優先とした対応を行います。
4. カスタマーハラスメントやお客さま対応に関する相談窓口を設置します。
5. 警察や弁護士など、より専門的な知識を有する外部機関と連携していきます。

2026 年 10月制定

イオンライフは、今後もお客さまとのより良い関係を築いていけるよう引き続き努めてまいります。

以上