イオンネクスト カスタマーハラスメントに対する指針（ガイドライン）

イオンネクストは、従前より「お客さま第一」を基本理念として、お客さまへの対応に努めてまいりました。一方で、お客さまからのお申し出の中には、要求内容に妥当性を欠くものや、その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、従業員の就業環境を著しく害するものも見受けられます。

当社は、最も重要な財産である従業員が安心して働くことのできる環境を守るため、このような行為に対しては毅然とした対応を行ってまいります。

また、イオンネクストはイオングループとして、「イオン人権基本方針」を掲げ、お客さま、従業員をはじめとするすべてのステークホルダーの人権を尊重する姿勢を明確にしています。同方針では、性的指向・性自認を理由とする差別の禁止や、サプライヤーを含むサプライチェーン全体において、人権が尊重される社会の実現を目指しています。

事業活動においては、お客さまにご満足いただけるよう、従業員への接客教育や知識向上のための研修を継続的に実施するとともに、お客さまから寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの改善に努めています。

こうした考え方に基づき、イオンネクストは 2026 年10月、「イオンネクスト カスタマーハラスメントに対する指針（ガイドライン）」を策定しました。

イオンネクストのカスタマーハラスメントへの対応

イオンネクストは、お客さまからのお申し出のうち、明らかに要求内容に妥当性を欠くものや要求を実現するための手段・様子が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害されるものについては、以下の内容で対応いたします。

1. 合理的な解決に向けた対話の実施

お客さまとの信頼関係を大切にしながら、問題の解決に向けて誠実に話し合いを行います。

2. 組織的な対応

従業員個人に対応を委ねることなく、組織として対応いたします。

3. 外部専門機関との連携

必要に応じて、警察や弁護士などの適切な外部機関・専門家と連携し、適切に対処いたします。

4. サービス利用・取引のお断り

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、今後の商品・サービスのご利用やお取引をお断りする場合があります。

5. ソーシャルメディアへの対応

ソーシャルメディア上における行為についても、イオンのソーシャルメディア対応方針・基準に基づき適切に対応いたします。

※上記の対応を行う前提として、従業員が安心して働ける環境を整備し、お客さまに対して誠実かつ適切な対応ができるよう教育・研修に取り組みます。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

※以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

（1）要求内容に妥当性を欠くもの

- 提供する商品・サービスに瑕疵または過失が認められない場合の要求
- 提供する商品・サービスの内容と関係のない要求

（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、傷害などの身体的攻撃
- 商品や備品、業務車両などの損壊行為
- 怒声、罵声、脅迫、暴言など威圧的な言動
- 誹謗中傷、名誉毀損、侮辱など従業員の名誉やプライバシーを侵害する行為
- 執拗な問い合わせや過剰な繰り返し行為など、継続的・反復的な言動
- 長時間の拘束、繰り返し行為、執拗な言動
- 手続きに必要な情報提供の拒否(正当な拒否理由がない場合)
- 差別的な言動
- 接触、待ち伏せ、つきまといなどの行為
- 性的な言動その他これに類する身体的・精神的苦痛を与える行為
- 不当な商品交換、金銭補償、謝罪の要求
- その他、従業員の就業環境を害すると認められる行為

イオンネクストの取り組み

イオンネクストは、カスタマーハラスメントから従業員を守り、お客さまとの健全な関係を維持するため、以下の取り組みを実施します。

- カスタマーハラスメントに関する知識および対応方法について、従業員向け研修を実施します。
- カスタマーハラスメントおよびお客さま対応に関する相談窓口を設置します。
- 必要に応じて外部専門機関と連携し、従業員への支援を行います。

2026 年10月制定
イオンネクスト株式会社