



NEWS RELEASE

2025年 7月17日
まいばすけっと株式会社

「カスタマーハラスメントに対する指針」 制定のお知らせ

まいばすけっと株式会社（本部：神奈川県川崎市、代表取締役社長：岩下 欽哉）は、本年6月に施行された労働施策総合推進法等の一部改正を受け、下記の通りカスタマーハラスメントに対する指針を制定いたしました。

記

まいばすけっとカスタマーハラスメントに対する指針（ガイドライン）

まいばすけっとでは、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「まいばすけっと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。すべてのお客さまにご理解とご協力をお願い申し上げます。

<まいばすけっとのカスタマーハラスメントの対応について>

まいばすけっとは、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、お客さまの今後の入店及び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ありません。

- (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

<まいばすけっとでの取組について>

1. カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法、カスタマーハラスメントやお客さま対応に関する相談体制について従業員に周知を行います。
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適切なご案内に努めます。
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. ハラスメントを受けた従業員への精神的・身体的なフォロー、ケアを速やかに行います。
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。

2025年7月制定

まいばすけっとは、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