2026 年 9 月 25 日

「イオンリカー　カスタマーハラスメントに対する指針（ガイドライン）」

イオンリカーは、会社設立以来多くのお客さまに支えていただき、「『新しい食のライフスタイルを提供する専門店』豊かな食文化をご提案することで社会に貢献してまいります。」を企業理念として企業活動を続けてまいりました。これからもお客さまにご満足頂けるよう従業員の接客や商品知識等の教育を実施し、またお客さまからのご意見・ご要望を真摯に受け止め、商品・サービスの改善に努めてまいります。

しかしながらお客さまからのお申し出の中で、一部、ご要望の内容に妥当性を欠くものや、お申出の手段・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リカーの最も重要な資産である従業員を守ってまいります。

＜イオンリカーのカスタマーハラスメントの対応について＞

イオンリカーは、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、お申出の手段・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。その際は個人の対応とせず、組織的に対応いたします。

2．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。

3．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。

＜対象となる行為　例＞

（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

イオンリカーは、今後もお客さまへご満足いただけるよう努めてまいりますので、お客さまのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。