

## カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社イオン銀行は、従前より「お客さま第一」を基本理念にお客さまへの対応を行ってまいりました。

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・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、当社の最も重要な資産である従業員を守ってまいります。

<株式会社イオン銀行のカスタマーハラスメントの対応について>

当社は、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・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。
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、お客さまの今後の来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ございません。

- ・お客さまの要求内容が妥当性を欠く場合。  
当社の提供する商品、サービスに対して、欠陥やミスなどが認められない場合。  
要求の内容が、当社の提供する商品、サービスとは関係がない場合。
- ・要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な行為・言動等の場合
- ・暴力、威嚇、脅迫、強要の行為・言動。セクシャルハラスメント、ストーカー行為、  
その他人格攻撃する言動。
- ・人種、民族、門地、職業その他の事項に関する差別的言動。
- ・長時間にわたる拘束、執拗な問い合わせ。
- ・金品の要求、特別対応の要求、実現不可能な要求。SNS やインターネット上の誹謗中傷。

株式会社イオン銀行は、お客さまのご意見・ご要望にお応えし、商品・サービスの向上に努めることを通して、お客さまとの信頼関係を構築することを目指しています。

しかしながら、万一お客さまにおいてカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、「カスタマーハラスメントに対する方針」に沿って対応いたします。

今後も引き続きお客さまとのより良い関係を築いていけるよう努めてまいりますので、お客さまにおかれましては、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上