

「求職者等に対するハラスメント防止ガイドライン」

当社は「イオンの人権基本方針」および「公正採用選考」の考え方に基づき、学生や求職者の皆さまの人格と尊厳を尊重いたします。採用活動においては、セクシュアルハラスメントを含む不適切な言動を防止し、安心して参加いただける環境づくりに努めてまいります。

1. ハラスメント防止に向けた行動指針

- ・学生や求職者の適性・能力と関係のない事項に関する質問や発言はしません。
- ・威圧的な態度や圧迫的な面接はしません。
- ・採用結果に影響を及ぼすかのような誤解を与える行為をしません。
- ・面会においては、原則、密室において、1対1では行いません。
- ・私的な飲酒・飲食を伴う場への参加要請、連絡先の交換やSNS等を通じた私的な接触をしません。
- ・採用活動に関わるすべての従業員に対して定期的に周知および教育を実施します。

2. 相談・通報について

採用活動において不適切な言動やハラスメントに該当する行為を感じられた場合、当社の相談窓口にご連絡いただけます。

ご相談内容はプライバシーに十分配慮して対応し、相談を行ったことによる不利益な取扱いは一切行いません。

「相談窓口」・TEL：0120-10-8486 ⇒ 受付時間 9:00～17:00 ※月～金(祝日除く)
・FAX：0120-66-9610 ・メール：aeon110@aeonpeople.biz

「カスタマーハラスメント対応方針」

当社は「お客さま第一」を基本理念にお客さまへの対応を行うことを原則とします。しかしながらお客さまからの申し出の中で、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等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ります。

当社の「カスタマーハラスメント」への対応について

当社は、お客さまからの申し出の中で、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、以下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、組織的に対応します。
3. カスタマーハラスメントが認められる場合には、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あります。
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します。
6. 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します。

カスタマーハラスメントに該当する主な行為

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等の就業環境が害されるもの等、お客さまからのハラスメント行為を以下のとおり明示的に列挙します。

1. 暴行、傷害等の身体的な攻撃、商品・備品等の損壊
 2. 怒声・罵声を浴びせる等の威圧的な言動、脅迫、暴言
 3. 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
 4. 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
 5. 長時間にわたる電話、店舗からの不退出、事業所外での従業員等に対する拘束的な行動
 6. 従業員等に対する差別的な言動
 7. 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
 8. 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
- ※上記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。

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