



2025年7月3日  
イオンフィナンシャルサービス株式会社  
株式会社クレディセゾン  
楽天カード株式会社

## カスタマーハラスメントに対する考え方について

イオンフィナンシャルサービス株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：深山 友晴）、株式会社クレディセゾン（本社：東京都豊島区、代表取締役(兼)社長執行役員COO：水野 克己）、および楽天カード株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：中村 晃一）は、従業員が安心して働ける環境を守ることが、お客さまに安心して快適なサービスを提供する基盤であると考え、カスタマーハラスメントに対する基本的な3社共通の考え方を以下のとおりお知らせいたします。

近年、カスタマーハラスメントが社会問題として認識される中、一部のお客さまより従業員等が不適切な言動や行為に直面する事例が増加しており、クレジットカード業界でも従業員の精神衛生面への負担が課題の一つとなっています。

お客さま対応において、お客さまの満足度向上を目指すため、お客さま対応を担当する従業員等への教育研修の拡充はもとより、安心して働ける環境を守ることも良いサービスを提供するために重要であると考えます。

今般、業界全体でカスタマーハラスメントへの対応を強化するため、カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方に基づき、各社のお客さま対応方針を整理し、企業サイトに掲載しました。この基本的な考え方は、より良いサービスを提供するための具体的な行動基準を示すとともに、カスタマーハラスメントへの対応方針も含んでいます。

カスタマーハラスメントに適切に対応することで、持続的に公正で健全な取引環境が実現できるよう努めてまいります。

### **カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方**

私たちは、お客さまの声をもとに商品・サービスの改善や機能拡充に努め、お客さまの満足度向上を目指します。

一方、一部のお客さまによる従業員へのカスタマーハラスメントに対しては、従業員等の安全や精神衛生を守るため、組織的に毅然とした対応を行ってまいります。

### カスタマーハラスメントの定義

各社または各社の委託先の従業員等（派遣社員を含む。以下「従業員等」）に対するお客さまの行為のうち、以下に掲げる社会通念に照らして著しく不適切である行為、または従業員等の安全や精神衛生を害する恐れのある行為を指します。

### カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ・暴力、威嚇、脅迫、強要等
- ・暴言、性的な言動、誹謗中傷、その他人格を攻撃する言動
- ・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
- ・業務スペースへの立ち入りや許可のない対面対応の要求、金品や特別対応、実現不可能な要求など、社会通念に照らして著しく不適切と認められる行為等
- ・SNS やインターネット上の誹謗中傷

※各社の方針につきましては、以下の企業サイトをご確認ください

#### 掲載企業サイト

イオンフィナンシャルサービス株式会社：カスタマーハラスメントに対する方針

[https://www.aeonfinancial.co.jp/activity/human\\_rights/](https://www.aeonfinancial.co.jp/activity/human_rights/)

株式会社クレディセゾン：お客様対応方針

<https://corporate.saisoncard.co.jp/customer-support-policy/>

楽天カード株式会社：お客様対応の基本方針と行動指針

[https://www.rakuten-card.co.jp/info/rules/customer\\_policy/](https://www.rakuten-card.co.jp/info/rules/customer_policy/)

各社は、今後もお客さまに安心して快適なサービスを提供できるよう、サービス品質の向上に努めるとともに、今後は関係各所と連携しながらカスタマーハラスメントへの取り組みを推進していきます。

以上

※ここに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がございますので、あらかじめご了承ください。