



Daiwa House
Group

N e w s L e t t e r



2025年4月1日

報道関係各位

大和ハウス工業株式会社
代表取締役社長 大友浩嗣
大阪市北区梅田 3-3-5

カスタマーハラスメントに対する方針を策定しました

大和ハウス工業株式会社（本社：大阪市、社長：大友浩嗣）は、2025年4月1日、「大和ハウス工業カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

大和ハウスグループは、企業理念に「企業の前進は先づ従業員の生活環境の確立に直結すること」を掲げ、従業員が安全かつ健康的に働くことのできる職場環境を整備することが、従業員一人ひとりの成長を促し、能力を活かすことにつながり、当社のサステナブルな成長に資するとしています。

そこで、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、当社で働く社員一人ひとりを守ることが不可欠と考え、「大和ハウス工業カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

【カスタマーハラスメントに対する方針 <https://www.daiwahouse.co.jp/info/customer.html>】

■カスタマーハラスメントの定義

当社は、お客さまなどからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、またはその妥当性に照らして、当該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であり、当該手段・態様により、当社で働く社員の就業環境が害されるおそれがあるものをカスタマーハラスメントと定義します。

※上記は、厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づいています。

【該当する行為】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動

- ・当社で働く社員個人への攻撃や要求
 - ・当社で働く社員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
 - ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
 - ・正当な理由のない商品交換、金銭保証の要求、謝罪の要求
- ※以上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。

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまなどへの対応を中止します。さらに、悪質と判断した場合は、警察・弁護士などのしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

■当社における取り組み

カスタマーハラスメントに適切に対応するため、当社では社員に対して、以下の取り組みを継続的に推進していきます。

- ・本方針による企業姿勢の明確化、当社で働く社員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・当社で働く社員への教育・研修の実施
- ・当社で働く社員のための相談体制の整備

以 上

お問い合わせ先		
広報企画部	広報グループ	06 (6342) 1381
	東京広報グループ	03 (5214) 2112