

積水ハウスグループ カスタマーハラスメントに関する基本方針

2025年9月1日

■はじめに

私たち積水ハウスグループは、「人間愛」を根本哲学とする企業理念のもと、“「わが家」を世界一幸せな場所にする”というグローバルビジョンを掲げています。

このビジョンの実現には、お客様の幸せを願い、その期待に応える商品・サービスを提供することが不可欠です。また、日々の事業活動を支えてくださるお取引先様との信頼関係も、私たちの事業の基盤です。

こうした信頼関係の前提として、すべての人がかけがえのない貴重な存在であるという「人間愛」の理念に基づき、従業員を含むすべての関係者の基本的人権が尊重されることが重要だと考えています。

そこで私たちは、お客様やお取引先様と末永く信頼関係を築き、従業員が安心して働ける職場環境を整えることを目的として、「積水ハウスグループ カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定・表明いたします。

■カスタマーハラスメントの定義

- ▽当社グループ（積水ハウスグループの各社を指します）の顧客、取引先、施設利用者、そのほかの利害関係者が行う、
 - ▽社会通念上相当な範囲を超えた言動で、
 - ▽これにより当社グループ従業員の就業環境が害されるもの
- について、カスタマーハラスメントと判断いたします。

（カスタマーハラスメントの行為例）

- ・身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁）
- ・継続的・執拗な行為（何度も同じ説明をさせる、要求する）
- ・許可なく当社グループ関連施設内に立ち入る行為
- ・許可なく当社グループ従業員や当社グループ関連施設を撮影したり、会話を録音したりする行為
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社グループ従業員個人への攻撃や要求
- ・当社グループ従業員のプライバシーを侵害する情報の SNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開を含む）

- ・ 契約内容や保証内容を超えた過剰な要求
- ・ 正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求、謝罪の要求

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

■ カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合、当社グループは、毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客様対応をお断りさせていただくことがあります。

悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、弁護士や警察など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

ご理解及びご協力の程、よろしくお願いいたします。