

2025年2月20日

ミサワホームグループにおける

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定

- 従業員が安心して働ける健全な職場環境の確保とお客さまとの良好な関係構築を目的に、基本方針を策定
- 2019年より従業員向け「カスタマーハラスメント研修」を実施し、2000人超が受講
- 「カスタマーハラスメント対応マニュアル」を策定、グループ内の関連部門へ順次展開をおこなう

ミサワホーム株式会社（代表取締役社長執行役員 作尾徹也）は、従業員が安心して働くことができる職場環境の確保とお客さまとの良好な関係構築を実現するため、当社グループにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

2024年12月、厚生労働省は企業にカスタマーハラスメント対策を義務づける方針を示しました。また、東京都でも2024年10月に公正かつ持続可能な社会の実現を目指し、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を制定し、カスタマーハラスメントの防止に関する基本理念と施策の基本的な事項を定めました。同条例は2025年4月1日に施行される予定です。

当社では、これまでカスタマーハラスメント対応マニュアルの策定や、カスタマーハラスメント研修を実施するなど、社内教育を行ってきました。このたび、社会の変化に対応し「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、当社の姿勢を明確に公開することといたしました。

ミサワホームでは1967年の創立以来、お客さま満足を最優先に考え、企業活動に取り組んでまいりました。これからも従業員の尊厳と人権を守りつつ、お客さまからいただくご意見に真摯に向き合い、より良いサービスの提供に努めてまいります。

ミサワホームグループの取り組み

- ・2019年よりコンプライアンス部門にて「カスタマーハラスメント研修」を企画・実施し、延べ2000人超の社員が受講。
- ・「カスタマーハラスメント対応マニュアル」をコンプライアンス部門にて策定し、グループ内の関連部門へ順次展開。
- ・一般社団法人プレハブ建築協会所属企業、あるいは会員企業のアフターサービス業務に従事する女性社員で構成される「住まいる小町」活動を当社内で展開を開始。2024年には首都圏エリアの女性点検員を中心とした「ミサワホーム 住まいる小町」が発足。
- ・女性点検員の視点から見た困りごとや点検担当者の経験をもとに作成された「社員向けカスタマーハラスメント対策動画」を社内に展開。
- ・初動対応の仕方や相談・報告シート、担当者や管理職用のフローの活用方法などを周知。



「カスタマーハラスメント研修」における
ロールプレイングの様子
(左：営業担当役 右：お客さま役)

以上

* この件に関する問い合わせ先 *

ミサワホーム(株) 管理本部 広報・渉外部 コーポレートコミュニケーション課 阿部正成 小山内学
TEL : 03-3349-8088 / FAX : 03-5381-7838 E-mail : koho@home.misawa.co.jp

カスタマーハラスメントに対する基本方針（要旨）

はじめに

ミサワホームグループ（以下「当社」）は、「“HOME”に満ちあふれた世界をデザインする」というパーパスのもと、付加価値のある商品やサービスの提供を通じて、人生を豊かにし、楽しむための「心の拠りどころ（“HOME”）」となるすべてのモノ・コト・場所を世の中に広げてまいります。これを実現するためには、当社で働くすべての人（以下「従業員」）が、心身ともに健康で業務に従事し、仕事への充実感を得られる、安全・安心な職場環境が必要不可欠です。当社では、従業員の尊厳と人権を守り、持続的に質の高いサービスを提供し続けていくため、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、警察や弁護士等への相談を含め、組織的に対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを、以下の3つの要素をいずれも満たすものと定義します。

- ①お客様、取引先企業さま、施設利用者その他の利害関係者が行うこと。
- ②社会通念上相当な範囲を超えた言動であること*。
- ③従業員の就業環境が害されること。

*「言動の内容」および「手段・態様」に着目し、総合的に判断します。

カスタマーハラスメントの主な例は、以下のとおりですが、これに限るものではありません。

- ・過剰・不合理な要求
- ・暴力・暴言・人格否定・差別
- ・時間的拘束・過剰な繰り返し

カスタマーハラスメントへの対応

当社がカスタマーハラスメントと判断した場合、サービスの提供や対応をお断りさせていただく場合がございます。カスタマーハラスメントの内容に応じ、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対応いたします。

カスタマーハラスメントに対する取り組み

当社では、カスタマーハラスメントに対し、「従業員一人に抱え込ませない組織的な対応」を実施します。

- ・本方針の従業員への周知・啓発を行います。
- ・対応方法や手順等を定めた対応マニュアルを策定・運用します。
- ・カスタマーハラスメントに関する報告・相談体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントに関する従業員への教育や研修を実施します。
- ・役職員は、カスタマーハラスメントに対して問題意識を持ち、対策に努め、従業員を守る責務を全うします。