AsahiKASEI
旭化成ホームズ

2025 年 3 月 14 日
旭化成ホームズ株式会社

News Letter

旭化成ホームズグループ
カスタマーハラスメントに対する基本方針策定のお知らせ

旭化成ホームズ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役：川畑　文俊、以下「当社」という。）グループは、2025 年 3 月 11 日付で「旭化成ホームズグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、運用を開始することをお知らせいたします。

当社グループは、1972 年の創業以来、当社の事業に関わる全ての人びとの「いのち・くらし・人生」を支え続ける LONGLIFE な商品・サービスの提供を通じて、社会から必要とされ、感謝され、愛され続ける企業を目指してまいりました。その実現のためには、当社グループで働く従業員の人権を尊重し、安全かつ安心して働ける環境を確保することが不可欠と考えております。これからも従業員の人権を守りつつ、より良いお客様にご満足いただける商品・サービスの提供に努めてまいります。

1．基本方針

当社グループは、お客様からのご意見等に対してこれまで通り真摯に向き合ってまいります。一方で、お客様からの過剰な要求や当社社員への身体・精神に対する攻撃・威圧的な言動等といったカスタマーハラスメントを重要な問題であると考えており、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、お客様へ注意喚起を行ったうえで、当社グループが必要と考える措置をとってまいります。悪質な行為と判断した場合は、弁護士・警察等の外部専門家に相談のうえ厳正かつ組織として毅然と対応いたします。

2．カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを、「お客様の要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、又は社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）を伴うもので、従業員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

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、これらに限るものではありません。

- 暴力・暴言、その他ハラスメント行為
- 過剰または不合理な要求
- 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 従業員個人への要求・攻撃
- その他内容等が社会通念上不相当と認められる要求・言動等

3．当社グループにおける取り組みについて

当社グループは、カスタマーハラスメントに対応するため、以下の対応をいたします。

- カスタマーハラスメントに関する基本知識の周知
- カスタマーハラスメントへの対応ガイドラインの策定
- カスタマーハラスメント発生時の報告体制の整備
- 外部専門家等（弁護士・警察等）との連携

【問い合わせ先】
旭化成ホームズ株式会社　広報室　〒101-8101　東京都千代田区神田神保町一丁目 105 番地
（電話）03-6899-3010　（FAX）03-6899-3400　（メール）j-koho@om.asahi-kasei.co.jp