

2025年4月1日  
株式会社ダスキン

---

## 人に、暮らしに、街に、「やさしさ」と「喜び」をお届けし続けるために 「カスタマーハラスメント対応方針」を制定

---

株式会社ダスキン（本社：大阪府吹田市、社長：大久保 裕行）は、4月1日（火）に「カスタマーハラスメント対応方針」を制定いたしました。

当社は、創業当時より経営理念のもと「喜びのタネまき」を実践し、お客様一人ひとりの想いに寄り添い、「やさしさ」と「喜び」をお届けしております。当社および関係会社・フランチャイズチェーン加盟店・代理店・当社の事業を展開する業務委託先で働く一人ひとりの従業員が、安全かつ安心して働くことができる就業環境を作り・守ることがお客様の期待に応え、より良い商品・サービスを提供できると考え、このたび「カスタマーハラスメント対応方針」を制定いたしました。今後は本方針に基づき、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合は、これらの行為から従業員を守ってまいります。

### ■ カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、「お客様・お取引先様等からのお申し出のうち、要求内容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って、従業員の就業環境や業務推進を阻害し又は従業員の尊厳を傷つける行為」としております。

### ■ 行為の例（以下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）

- ・身体的や精神的な攻撃（暴行、傷害、恫喝、名誉棄損、侮辱、土下座の要求等）
- ・SNS等における誹謗中傷、盗撮、つきまとい等のプライバシー侵害行為
- ・社会通念上相当な範囲を超える過剰又は不当な要求（金銭補償、商品交換、再サービス等）
- ・従業員に対する不当・不法な拘束（長電話、不退去、居座り、監禁等）、著しい迷惑行為
- ・他のお客様に対する迷惑行為、商品・器物の損壊行為

### ■ 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が確認された際は、各種サービスの中止およびお取引を停止せざるを得ない場合がございます。また、当該行為および要求を一切受け入れず、内容や状況により警察機関、顧問弁護士等の専門家、その他関係各所と連携の上、毅然かつ粛々と対処を進めてまいります。

**【本件に関するメディアからのお問い合わせ先】**

株式会社ダスキン 広報部 担当：小林  
TEL：06-6821-5006 FAX：06-6821-5357  
MAIL：koho2@mail.duskin.co.jp