

報道関係各位

2025年6月25日

株式会社LIXIL

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定

株式会社LIXILは、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり策定し、公開しました。

LIXILは「世界中の誰もが願う、豊かで快適な住まいの実現」をPurpose（存在意義）として掲げ、その実現に向けた事業活動を推進しています。この目標を達成するためには、従業員一人ひとりが安全で尊重される職場環境で働くことが不可欠です。そのような中、カスタマーハラスメントは私たちの組織にとって重大な問題であり、従業員の安全と尊厳を守るための対策を強化しています。

そこで、LIXILならびにその国内子会社および関係会社（以下「当社」）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」に基づき基本方針を策定し、お客さまからのカスタマーハラスメントに該当する行為に対し、組織として毅然とした対応をすることにより、従業員の安全と尊厳の保持を最優先事項とします。

1. カスタマーハラスメントの定義

LIXILは、お客さま又は第三者（取引先等含む）からの要求に伴う言動のうち、その手段・態様が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業環境が害される行為をカスタマーハラスメントと考えます。

カスタマーハラスメントの具体例を以下に挙げます。ただし、これらはあくまで例示であって、これらに限るというものではありません。

- 侮辱や人格否定、名誉毀損にあたる言動
- 恫喝や罵声、暴言などの威圧的な言動や揚げ足取りを繰り返す行為
- 威嚇、脅迫、暴力行為
- 同じ要求を繰り返す行為や長時間の電話、居座り、拘束などで従業員の行動を制限する行為
- SNSやインターネット上での誹謗中傷
- 弊社のサービス範囲を超え、正当な理由がない過度な要求
- 合理的な理由のない謝罪要求や従業員に対する処罰要求、執拗な責め立て
- その他、セクシャルハラスメントなど従業員の就業環境を害する言動や行為

2. カスタマーハラスメントへの対応

＜社外への対応＞

- カスタマーハラスメントが発生しないよう、丁寧な対応に努めます。
- 当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、お客さま対応をお断りさせていただく場合があります。
- 特に悪質なカスタマーハラスメントであると判断した場合は、警察・弁護士等の外部専門家と連携し、適切な対応をさせていただくことがあります。

＜社内への対応＞

- カスタマーハラスメントに関する社内教育を実施します。
- LIXILが取引先企業等に対して、カスタマーハラスメント行為を行わないよう社内教育を実施します。
- カスタマーハラスメント発生時の体制を整備し、社内相談窓口を設置して組織的に対応します。
- 警察や弁護士など外部専門家との連携体制を構築します。

今後もお客さまとのより良好な信頼関係を築くことを第一に努めてまいります。万が一、お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、何卒ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

※当社の「カスタマーハラスメント」に対する基本方針は、Webサイトにて公開しています。

<https://www.lixil.co.jp/customer-harassment/>

LIXILは今後も引き続き、世界中の誰もが願う、豊かで快適な住まいの実現に向け、商品およびサービス品質の向上に努めてまいります。

About LIXIL

LIXILは、世界中の誰もが願う豊かで快適な住まいを実現するために、日々の暮らしの課題を解決する先進的なトイレ、お風呂、キッチンなどの水まわり製品と窓、ドア、インテリア、エクステリアなどの建材製品を開発、提供しています。ものづくりの伝統を礎に、INAX、GROHE、American Standard、TOSTEMをはじめとする数々の製品ブランドを通して、世界をリードする技術やイノベーションで、人びとのより良い暮らしに貢献しています。現在約53,000人の従業員を擁し、世界150カ国以上で事業を展開するLIXILは、生活者の視点に立った製品を提供することで、毎日世界で10億人以上の人びとの暮らしを支えています。

株式会社LIXIL（証券コード：5938）は、2025年3月期に1兆5,047億円の連結売上高を計上しています。

LIXILグローバルサイト：<https://www.lixil.com/jp/>