

2026 年 10 月 20 日
ダイヤモンドエレクトリックホールディングス株式会社

カスタマーハラスメントに対する社長基本方針策定についてのお知らせ

ダイヤモンドエレクトリックホールディングス株式会社(本社：大阪市、社長：小野 有理)は、2026 年 10 月 1 日に施行された改正労働施策総合推進法に基づき「カスタマーハラスメントに対する社長基本方針」を策定しましたのでお知らせします。

今後も当グループは、中長期経営計画【炎のスクラム】で掲げる【車と家を地球環境に資するものづくりでつなぐ】に基づき、公器としてお客様の発展に寄与し社会の豊かさに貢献するべく、世界十ヶ国十四工場二十六拠点総ての耀き疾走する傍楽仲間達みんなで、社長ものづくり方針【現場、現場、現場 相手の立場に立つ、本当に立つ】を徹底、全身全霊連日連夜連打連撃連戦猛進して参ります。

■本リリースに関するお問い合わせ先

ダイヤモンドエレクトリックホールディングス株式会社 社長室 広報戦略推進部

TEL: 06-6302-8211 E-mail: PR1_INFO@dia-zbr.co.jp

カスタマーハラスメントに対する社長基本方針

我が社は【お客様要求品質第一に徹する】を社長三大方針の第一に掲げるお客様第一主義のものづくり企業であります。

其之ものづくり企業としての矜持として「不良撲滅」は掲げるも、誤解を招くやも知れぬ「クレームゼロ運動はやらぬ」と宣言している本意は、お客様の、時に言葉に表れぬ御不安、御不満、御要望を、どうしても最前線の混沌のなかで感じ漏らしてしまう、或いは、其之運動、其之目標達成の為に握り潰してしまう（我が社に左様な傍楽仲間達はおらずとも）ことを絶対に避け、いつもいつまでも真摯に受け止めるお客様要求品質第一のものづくり企業で有り続けようとしている為です。

但し近年、其之我が社存続の基盤で有り有難いはずのお客様の御声が、例えば電話口で、直裁に言わば、我が社製品の不具合や我が社傍楽仲間達の至らなさに対する御叱りが、時に常軌を逸し、我が社傍楽仲間達への人格を貶める個人攻撃のような暴言と成り果てることが無い訳では有りません。とても、とても残念なことであります。

ものづくりの責任は無論【お客様要求品質第一に徹する】我が社に有ります。為れども、お客様の御声を何処迄も真摯に受け止めようとする我が社傍楽仲間達が、斯様な形で心に傷を負うような言葉を受け取ることを、或いは、何かしらを強要されるようなことを、まして、危害を加えられるようなことを、我が社は到底容認し得ません。お客様を大切にすること、其之為にものづくり企業として【お客様要求品質第一に徹する】ことと同時に、これは、当該カスタマーハラスメント対策が義務化される随分前から烈しく言い続けてきたことでも有りますが、お客様の為に真摯にものづくりに勤しみお客様の御声に耳を傾ける我が社傍楽仲間達を護ることもまた、元来我が社の経営理念に謳いあげたことで有るからです。

ゆえに、口はばったいようで其之事は幾重にも御詫び申し上げばかりに御座いますが、上記を鑑みて、暴言等常軌を逸したと思われる行為があった場合に法的措置を取る可能性が有る事を、明らかな違法行為が有った場合には即時の法的措置を取る事を申し上げ事御料簡の程宜しく御願ひ申し上げます。

お客様の為に、そして、僭越乍らお客様に尽くす我が社傍楽仲間達の為にも、重ねて、衷心より、お客様皆様方の改めての御料簡、御指導御鞭撻御愛顧の程宜しく御願ひ申し上げます。

2026 年 10 月 1 日制定

制定者：代表取締役社長 CEO 兼 グループ CEO



カスタマーハラスメントの定義

お客様、お取引先様その他当社グループの事業に関係する方からの言動のうち、要求の内容または手段もしくは態様が社会通念上相当な範囲を超え、当社グループの傍楽仲間達の就業環境を害し、または業務に支障を生じさせるおそれのあるものを、カスタマーハラスメントと定義いたします。

対象となる行為例

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。

- ① 身体的、物理的な攻撃(暴行、傷害等)
- ② 精神的な攻撃や威圧的な言動(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、大声、差別的言動、土下座の強要等)
- ③ 不当または過剰な要求(合理的理由のない謝罪要求、金銭要求、補償要求、値引き要求、サービス提供要求等)
- ④ 継続的、執拗な要求または業務妨害(長時間の電話・面談、同一内容の繰り返し、執拗な追及等)
- ⑤ 信用棄損、情報拡散、インターネット上の迷惑行為(SNS 等への誹謗中傷・虚偽情報の投稿等)
- ⑥ セクシャルハラスメント
- ⑦ その他、社会通念上不相当な行為

なお、上記の各行為につきましては、対面で行われるものに限らず、電話口、電子メール、書面、SNS その他インターネット上で行われる言動も含まれます。

カスタマーハラスメントへの対応方針

カスタマーハラスメントに対しては、毅然と対応し、注意および警告をいたします。

証拠の確保、保存の目的で、録音および録画を実施する場合がございます。

悪質と判断した場合には、まずもって我が社の弁護士と相談のうえ、警察機関と連携し、法的措置なども含め、厳正に対応いたします。