



2025 年 3 月 3 日

株式会社大創産業

大創産業「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定

株式会社大創産業（広島県東広島市、代表取締役社長：矢野靖二、以下「大創産業」）は、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

大創産業は、「世界中の人々の生活をワンプライスで豊かに変える～感動価格、感動品質～」を社是に、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います。また、企業として社会に貢献し、人権を尊重しながら、すべてのステークホルダーとの信頼関係を築くことを大切にしています。しかしながら、昨今、一部のお客様による妥当性を欠く要求や社会通念上不相当な言動が確認され、これにより従業員の就業環境を悪化させかねない事態も確認されています。これらの行為は、従業員の尊厳を傷つけるだけでなく、お客様の快適なお買い物への影響も及ぼしかねない深刻な問題であるため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定し、本方針に沿って対応することを決定いたしました。

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

大創産業では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」の定義に基づき、カスタマーハラスメントを「お客様からのご指摘・クレーム・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、またはその実現手段・態様が社会通念上不相当であり、それによって従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

具体的に定義する行為、方針に則った対応指針、従業員への対応など詳細をホームページに開示しました。

https://www.daiso-sangyo.co.jp/company/cs_harassment

大創産業は、お客様の声を大切にし、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。それと同時に、従業員の人権を尊重し、安全で安心して働ける環境を維持するため、本方針に則り対応を行ってまいります。

■株式会社大創産業について

大創産業は「世界中の人々の生活をワンプライスで豊かに変える ～感動価格、感動品質～」を社是に掲げ、日本発のグローバル小売業を目指して「DAISO」、「Standard Products」、「THREEPPY」を展開し、生活必需品から趣味嗜好品まで約 76,000 点の商品を取り扱っています。

■会社概要

会社名：株式会社大創産業

代表者：代表取締役社長 矢野靖二

所在地：広島県東広島市西条吉行東 1 丁目 4 番 14 号

設立：1977 年 12 月

資本金：27 億円

店舗数：日本を含む世界 26 の国と地域に 5,325 店舗（2024 年 2 月現在）

売上高：6,249 億円（2023 年 3 月から 2024 年 2 月末）

■関連リンク

大創産業 DAISO 公式ホームページ <https://www.daiso-sangyo.co.jp/>

【一般のお客様からのお問合せ先】

株式会社大創産業 お問合せフォーム

<https://www.daiso-sangyo.co.jp/contact>

【メディアの方からのお問合せ先】

株式会社大創産業 グローバル広報課

E-mail: grp_kouhou@daisojapan.com