

クボタグループカスタマーハラスメント対応ポリシー

クボタグループ（以下、「当グループ」）は、「On Your Side」の精神であらゆるステークホルダーとコミュニケーションを拡充・強化しながら、「食料・水・環境」の社会課題の解決を通じて、持続可能な社会の実現をめざします。

そのような中、当グループでは皆さまからの心のこもった叱咤激励、そして製品やサービスに対する厳しいご意見などいただきながら、日マイノベーションに取り組んでおります。

一方で、一部のお客様から従業員に対して、常識の範囲・社会通念を超えた要求や言動が見受けられます。これらの行為は、従業員の心身や尊厳を傷つけたり、就業環境の悪化を招いたりする重大な問題であると捉えています。

当グループは、従業員の人権を守るため、「クボタグループ人権方針」に基づき「クボタグループ カスタマーハラスメント対応ポリシー」を策定し、カスタマーハラスメントに対して、毅然とした態度で対応することを宣言します。

【当グループのカスタマーハラスメントの定義】

お客様または第三者（取引先などを含む）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の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、当該手段・態様により、従業員の心身や就業環境が害されるもの。

【カスタマーハラスメントの行為例】

- ・暴言、必要以上に大声での発言、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
 - ・保証の範囲を超えたサポートの要求など社会通念上過剰なサービス提供の要求、当グループの提供する商品・サービスと関係ない要求
 - ・業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレーム、業務スペースへの立ち入りなど）
 - ・正当な理由のない商品交換・金銭補償・謝罪・従業員への処罰の要求
 - ・盗撮、つきまとい、性的な言動
 - ・従業員個人への攻撃や要求、プライバシー侵害、インターネット等への不当な投稿
 - ・その他、従業員を保護する観点から悪質性が高いと当グループが判断する行為
- ※上記は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。
※暴行、傷害、脅迫、器物損壊など明らかな犯罪行為は直ちに通報致します。

【カスタマーハラスメントへの対応】

お客様からこれらの行為を受けた際は、当グループのサービスのご利用をお断りさせていただきます場合もあります。

これらの行為を受けた従業員には上司などに報告・相談することを求め、決して孤立させず、組織的に然るべき対応を実行することで、従業員を守るという会社の責任を果たします。これには、警察・弁護士などの機関に相談することも含まれます。

制定日 2024年12月20日
代表取締役社長 北尾 裕一