

## 井関グループカスタマーハラスメント対応方針

井関グループ（以下「当社グループ」）は、創業者の「農家を過酷な労働から解放したい」の精神を大切にし、『食と農と大地』のソリューションカンパニーとして、お客様等（お取引先様等も含む）からの信頼や期待に応える商品・サービスの提供を心掛けております。

お客様等から商品やサービス等への改善を求める正当なクレームを頂いた際には真摯に対応致しますが、その一方で、一部ではありますが、常識の範囲・社会通念を超えた過剰な要求や不当なクレーム、従業員の人格を否定する言動等も見受けられます。これらの行為は就業環境の悪化をまねく深刻な問題と考えています。

当社グループは、お客様等に対し、誠意をもって対応しつつも、従業員一人ひとりの人権を守るため、これらの要求や言動に対しては、毅然とした態度で対応致します。

### ■当社グループのカスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・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おそれがあるもの。

### ■カスタマーハラスメントの例

- ・従業員個人に対する身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・従業員個人に対する精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・従業員個人に対する威圧的な言動、差別的言動、性的な言動
- ・従業員個人に対する誹謗中傷、プライバシー侵害、インターネット等への不当な投稿
- ・従業員個人に対するつきまとい、盗撮
- ・保証の範囲を超えたサポートの要求等社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・合理的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
- ・業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、居座り、不退去、常識の範囲を超えた複数回のクレーム等）
- ・従業員を保護する観点から悪質性が高いと判断される行為

上記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。

### ■カスタマーハラスメントへの対応

当社グループでは、グループで働く従業員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、当社グループのサービスの利用・業務対応をお断りする場合があります。当社グループは、カスタマーハラスメントに対し組織的に対応し、お客様等から同行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することとし、悪質と判断される行為が認められた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処いたします。

2025年4月1日

井関農機株式会社

代表取締役社長執行役員 富安 司郎