カスタマーハラスメントに関する基本方針

はじめに

当社は、お客様の信頼に応えられる良質の製品・サービスを提供できるようお客様のさまざまな要望に最適な提案を行う営業力と、常に安全安心な現場環境を実現するための迅速・的確な高いサービス技術力による総合的なサポートを提供することに努めております。

お客様からの正当なご意見・ご要望には誠実に対応する一方、社会通念上許容される範囲を超える言動に対しては、従業員保護を最優先とし、毅然とした態度で対応することが、「コマツ品質」を維持・強化に繋がると判断し、この基本方針を定めました。

カスタマーハラスメントの定義

お客様の要求・言動のうち内容が妥当性を欠くもの、または妥当であっても態様が社会通念上不相当であり、当社従業員の就業環境や心身の健康を害するものを、当社では、「カスタマーハラスメント」と定義します。

〈該当する行為の例〉

・暴言・脅迫・人格否定などの精神的攻撃
・暴力・傷害などの身体的攻撃
・過剰な謝罪・補償・金銭要求
・長時間の居座りや執拗な連絡
・従業員への付きまとい・セクシャルハラスメント行為・プライバシーの侵害行為
・ＳＮＳやインターネットによる誹謗中傷

※上記は例示であり、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の対応方針

上記の行為が確認された場合、やむを得ずお客様とのお取引やお客様対応をお断りすることがあります。
また、悪質と判断した場合には、警察・弁護士などの外部専門家と連携し、適切に対処いたします。

2026 年 10 月 1 日
コマツ茨城株式会社
株式会社イバジュウ