# カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

サンエイ工業株式会社は、農業機械、草刈機等の製造・販売およびサービスの提供を通じて、地域の発展に貢献することを目指しております。

お客様から寄せられるご要望やご意見は、製品の改良やサービス向上のための貴重な財産と受け止め、誠意をもって真摯に対応してまいります。

一方で、お客様へ最適なサービスを提供し続けるためには、従業員が心身ともに安全・安心に働ける環境を確保することが必要なため、以下のとおり基本方針を定めるものです。

２．カスタマーハラスメントに該当する具体的な行為

（1）威圧的な態度、暴言、人格を否定する発言、暴力行為
（2）合理的理由のない不当なクレーム、理不尽な謝罪要求
（3）合理的な範囲を超える長時間の拘束や過大な要求
（4）SNSやインターネット上での従業員個人への誹謗中傷

※上記の記載は例示であり、これらに限るものではありません

３．カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が行われたと当社が判断した場合は、複数の従業員での対応や社内で情報を共有するなど、組織として対応いたします。

対応の結果、状況が改善されない場合は、販売、修理、および今後の対応をお断りさせていただく場合がございます。

さらに、従業員の安全確保が困難と判断される悪質な事案につきましては、警察への通報、弁護士の相談など法的措置を含め厳正に対応いたします。

４．お客様へのお願い

今後もお客様とより良い信頼関係を築き、より良いサービスを提供し続けていくため、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年11月1日
サンエイ工業株式会社
代表取締役　毛利　剛