

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ラフアンドロードスポーツ および 有限会社ラフアンドロードモーターサイクルズ（以下「当社」）では、お客様・お取引先様・従業員の皆様との信頼関係を大切にし、製品とサービスの品質を追求し続けることで、末永くご愛顧いただける企業を目指しております。

お客様からいただくご意見やご要望は、日々の品質向上活動において非常に貴重なものであり、当社はそれらを真摯に受け止め、商品・サービス等の改善に努めております。

一方で、ごく一部ではございますが、対応の範囲を逸脱した要求や、従業員への不適切な言動が確認されることもございます。

当社は、従業員の安全と働きやすい環境を守ることが、結果としてお客様へのサービス品質を高めることにつながると考え、以下のとおり『カスタマーハラスメントに関する基本方針』を定めます。

■ カスタマーハラスメントの定義

お客様などからのご要望や苦情のうち、その伝え方や態度、行動が社会通念上相当の範囲を著しく逸脱し、従業員の業務遂行や就業環境に支障をきたすものを、当社では「カスタマーハラスメント」と定義します。

【カスタマーハラスメントに該当する行為の一例】

- 妥当な理由がない長時間の拘束

- ・ 商品やサービスと直接関係のない内容による引き止めや執拗な会話
- ・ 必要以上に繰り返される問い合わせや要望による拘束

- 過度な繰り返し

- ・ 同じ主張や要求を過剰に繰り返す行為（電話・メール・SNS 含む）

- 威圧的または侮辱的な言動

- ・ 大声、乱暴な言葉、人格を傷つける発言、社会的評価を損なう発言など

- 根拠のない補償や対応の要求

- ・ 合理的でない金品の要求
- ・ 約款や常識を超える補償・対応の強要
- ・ 提供していない機能や仕様、サービスに対する対応要請

- ・従業員の処遇や処分を求める行為
- 表現や話し方への過剰な批判
 - ・一部の言葉尻をとらえての強い非難、揚げ足を取る指摘、話のすり替えなど
- 不安や恐怖を与える言動
 - ・反社会的な関係をほのめかす、脅迫的な発言
 - ・従業員の個人情報への言及や、プライバシー侵害
 - ・SNS やマスメディアを使った従業員個人及び会社の信用を毀損させる行為
- 対面での謝罪や説明の強制
 - ・不必要な来訪や、訪問対応、謝罪の強要
- 立場を利用した過剰な要求
 - ・顧客や取引先としての立場を使い、特別扱いを強要する言動
- 不適切な性的言動
 - ・従業員に対する猥雑な発言や行動
- その他、当社が従業員の尊厳を著しく損なうと判断する行為

■ 当社の対応姿勢

当社が定めるカスタマーハラスメントに該当する不当なお客様から従業員を守ります。

- 不当な要求や過剰な言動に対しては、組織として毅然と対応します
- 要求内容や手段が社会通念上の範囲を逸脱する場合には、対応を中断・中止いたします
- 必要に応じて、外部の専門機関（弁護士・警察等）とも連携し、適切に対処します

■ おわりに

当社では、今後もお客様のご期待を超える価値提供を目指しつつ、お客様や従業員の皆様が安全に働ける環境づくりに努めてまいります。

本方針について、皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

2025 年 4 月 10 日

株式会社ラフアンドロードスポーツ

有限会社ラフアンドロードモーターサイクルズ