２０２６年１０月１６日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

私たちラットラン合同会社は『あなたにとって最善の選択を一緒に考えることが私たちの役割です。』の理念のもと、お客様にご納得いただけるようなサービスの提供を行うべく、日々サービス品質を高めるよう日々業務に取り組んでおります。

また、こうした日々の業務において当社で働くメンバー一人ひとりが心身ともに健康で、安心して働ける環境の確保に努めています。

そこでこの度、当社ではサービス品質の向上、また従業員の職場環境を改善するために「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を作成いたしました。

この指針により、お客様にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的としております。

対象となる行為

当社は上記の目的に照らし、カスタマーハラスメントについて以下のとおり定義しました。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

- お客様による暴力
- お客様による威圧的言動（SNS・マスコミへの暴露をほのめかすようなものを含む）、脅迫、名誉棄損、中傷、侮辱
- お客様による過剰または不合理な要求
- お客様による合理的理由のない謝罪の要求
- お客様による社会通念上過剰なサービス提供の要求
- お客様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束、事業所以外の場所への呼び出し
- お客様によるセクシュアルハラスメント、その他各種ハラスメント行為
- お客様によるプライバシー侵害行為
- お客様によるセクシュアルハラスメント
- その他当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した行為

カスタマーハラスメントへの対応

社内対応

- カスタマーハラスメントの発生に備え、各従業員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- カスタマーハラスメントの被害にあった社員のケアを最優先に努めます。
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- より適切な対応を実施するために外部専門家と連携します。

社外対応

- 常日頃からカスタマーハラスメントが発生しないようお客様とより良い関係の構築に努めます。
- カスタマーハラスメントが発生した場合、毅然とした対応でお客様に合理的・理性的な話し合いを求めます。
- 悪質なカスタマーハラスメントを行われる場合は、サービス提供・お取引をお断りまたは中止させていただくこともございます。

多くのお客様には既に上記事項を遵守していただいており、感謝申し上げます。

当社は、今後もお客様とよりよい関係を構築し、質の高いサービスの提供及びお客様の課題解決に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご理解・ご協力をいただけますようお願いいたします。