

カスタマーハラスメントに対する当校の方針について

当校は、「親切・丁寧」な対応を心掛け、サービスの向上に努めることを通してお客様との、信頼関係を築き上げることを目指しております。

一方で、ごく一部のお客様の心無い言動により、従業員の就業環境が害される事案が発生しております。当校で働く全ての従業員の心身の安全や健康は、顧客満足の最大化を図るために、とても重要です。今後も多くのお客様のご期待にお応えし、より良いサービスを提供するためにも、従業員の人権を尊重し、ハラスメント行為から従業員を守ることが重要と捉え、本方針をお示しします。

1. カスタマーハラスメントの定義

2022年2月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアルを踏まえ、「お客様からのクレーム・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・態様が不適切なものであって、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

2. 対象となる行為

以下の記載は例示であり、インターネット上を含めこれらに限られるものではありません。

- お客様による暴力
- お客様による不当・過剰な要求
- お客様による合理的範囲を超える対応の強要・長時間の拘束
- お客様による従業員への誹謗中傷、つきまとい行為
- お客様による威嚇・脅迫行為
- お客様による従業員の人格否定、差別的な発言
- 建物、教習車、その他設備を故意に破損する行為
- 許可を得ることなく、撮影・録音を行う行為
- 当校・従業員の信用を棄損させる内容、従業員の個人情報等のSNS等への投稿やそのほめかし
- 土下座の強要
- 難癖をつけた代金返還要求等
- 大声や暴言で執拗に従業員を責める等

3. 当校の対応

問題発生時には合理的な解決に向けてお客様と理性的な話し合いを行い、解決に努めますが、当校においてカスタマーハラスメントと判断した際は対応を打ち切り、以降の来校をお断りする場合があります。さらに悪質と判断した場合は、警察や外部の専門家(弁護士等)に連絡の上、適切に対処いたします。

お客様のご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

2026年1月制定
宜野湾自動車学校 校長