

カスタマーハラスメントへの対応方針

令和7年5月10日

巻中央自動車学校（以下「当校」という）は、地域の交通安全教育を担う機関として、すべてのお客様に対して誠実かつ丁寧な対応を心がけ、信頼される教習所を目指しています。

また、職員が心身ともに健康で働ける環境の整備が不可欠であると考え、カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」といいます）への対応方針を以下のとおり定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当校では、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、カスハラを以下の行為に該当するものと定義します。

- (1) 暴行・傷害
暴力行為や物を投げるなど、職員や他のお客様に危害を加える行為。
- (2) 脅迫・威圧的な言動
脅し、威圧、恫喝などにより、職員や他のお客様に恐怖心を与える行為。
- (3) 名誉毀損・侮辱・ひどい暴言
人格を否定する発言、名誉を傷つける発言、社会的評価を損なう言動。
- (4) 差別的な言動
性別、年齢、国籍、障がいなどに関して差別する発言や態度。
- (5) セクシュアルハラスメント
性的な言動、不快感を与える発言や行動、身体的接触の強要。
- (6) プライバシー侵害
許可のない写真・動画撮影、個人情報の無断取得・不適切な取り扱い。
- (7) 拘束的な行動
長時間の居座りや、必要以上の引き留めによって業務を妨害する行為。
- (8) サービス対象外の要求
教習範囲外の指導や、担当職員の個人的対応を求めるなど、本来のサービス内容を超える要求。
- (9) 過剰なサービス要求
合理的範囲を超えた教習スケジュールの変更要求や、他のお客様に不利益をもたらす要望など。
- (10) 不当な謝罪要求
社会通念を超えた過剰な謝罪や、名誉回復に必要以上の対応を強要する行為。
- (11) 悪質なクレーム・言いがかり
事実に基づかない苦情や難癖をつけ、職員や当校を不当に攻撃する行為。

2. カスタマーハラスメントに対する当校の対応

当校では、カスハラが発生した場合、以下の対応を行います。

- (1) 職員の安全を最優先とする対応
カスハラ行為が確認された場合、直ちに上司または指定窓口へ報告し、職員や他のお客様の安全確保を最優先に対応します。
- (2) 教習の中止・退校措置の検討
カスハラ行為が確認された場合、教習の一時中止、または退校（契約解除）措置を講じることがあります。なお、退校措置となった場合の未受講分に関する取扱いは、当校規定に基づきます。
- (3) 法的措置の検討
悪質な場合には、警察への通報や弁護士を通じた対応など、民事・刑事の法的措置を含め、適切に対処します。
- (4) 相談体制の整備
職員が安心して相談できる窓口を設置するとともに、プライバシー保護に最大限配慮した対応を行います。
また、カスハラに関するマニュアル整備や定期的な研修を行い、組織的な対応力の向上に努めます。

3. お客様へのお願い

当校では、すべてのお客様が安心して教習を受けられる環境づくりに努めております。

このたび当校では、厚生労働省が策定した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、カスタマーハラスメント防止のための方針を整備いたしました。

カスタマーハラスメント行為は、他のお客様の学びの機会や職員の働く環境を著しく害するものであり、教習の円滑な進行にも重大な影響を及ぼします。

そのため、カスハラ行為が認められた場合には、教習の中止や退校などの措置を取らせていただくことがございますので、あらかじめご理解のほどお願い申し上げます。

今後も、すべての方に快適で安心できる学びの場を提供するため、皆さまのご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。