～ 大徳自動車学校 ～

カスタマーハラスメントに関する基本方針

1. はじめに

当校は、安全な交通社会を支える教育機関として、すべての教習生に快適な教習環境を提供するとともに、誠実な対応に努めてまいります。一方で、スタッフの安全と就業環境を守るため、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動には毅然と対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、その要求内容に妥当性を欠く場合、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業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」と定義します。

3. 対象となる行為（具体例）

以下の行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

● 暴力・暴言および精神的攻撃 身体的な攻撃（暴行・傷害）、威圧的な言動、大声での威嚇、恫喝／人格を否定する発言、侮辱、名誉毀損、差別的な発言、セクシャルハラスメント	**● 不当・過剰な要求** 教習内容や検定結果に対する不当な要求、特別扱い・優遇の強要／社会通念上過度な謝罪や補償の要求、合理的な理由のない謝罪要求／規定を無視した便宜の強要や理不尽な異議、同様のクレームの執拗な繰り返し
● 業務妨害および拘束的行動 指導員の指示に従わない行為、教習の安全確保や他の受講生の環境を乱す行為／施設内や窓口等での長時間の拘束、居座り、不退去、常軌を逸した時間外対応の要求／許可のない撮影・録音行為、無関係な要求や営業妨害行為	**● SNS・インターネット上のトラブル** 従業員や他のお客様のプライバシーを侵害する行為、無断撮影および画像の公開／SNS やインターネット上における誹謗中傷、信用を毀損する内容の投稿やそのほのめかし

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、当校では従業員および他の教習生の安全を守るため、以下の対応を行います。

● 社内対応・体制の強化：従業員への周知徹底や、発生時の対応体制を構築します。

● お取引・対応のお断り：当該お客様からのご要望や対応をお断りし、以降のご来校や教習受講をお断り（退校処分等を含む）する場合があります。

● 法的措置・外部機関との連携：悪質であると判断した場合には、警察、弁護士などの外部専門家と連携し、厳正に対処いたします。

5. お客様へのお願い

よりよい信頼関係を築くため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。