

長浜自動車学校におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

長浜自動車学校（以下「当校」といいます。）では、お客様に最適な教習を提供し、ご満足いただける学校を目指して、日々努力しております。

しかしながら、近年カスタマーハラスメントが社会的な問題として広く認識されてきていることを踏まえ、今後の予防と万一の際の適切な対応のため、以下のとおり基本方針を定めました。

1 カスタマーハラスメントの定義

当校におけるカスタマーハラスメントとは、以下のいずれかに該当するお客様からの言動、要求を指します。

- ・ 要求の内容が社会通念上妥当でないもの
- ・ 要求の手段や態様が不相当であり、それにより当校職員の就業環境を著しく害する、またはそのおそれがあるもの

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

※以下は一例であり、これに限られません。言動の手段は、対面に限らず、電話、書面、メール、SNS 等も含みます。

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害 等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言 等）
- ・ 威圧的な言動や態度
- ・ 執拗または継続的な言動によって職員の業務を妨げる行為
- ・ 土下座の強要
- ・ 不退去、居座り、監禁などの拘束行為
- ・ 差別的・性的な言動
- ・ 特定の職員個人への執拗な攻撃や過剰な要求
- ・ 職員の個人情報、写真、音声、映像等を無断で SNS 等に投稿・拡散する行為
- ・ 明らかに不合理または過剰なサービス提供の要求
- ・ 正当な理由のないサービスのやり直しや金銭保証・謝罪の強要

3 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当校では、万一カスタマーハラスメントに該当する行為が発生した場合には、以下のように対応いたします。

- ・ 当該要求への対応を行わないことがあります。
- ・ サービスの提供を中止、または利用契約の解除を行う場合があります。
- ・ 悪質な行為と判断される場合には、警察や弁護士などの関係機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

今後もすべてのお客様と職員が安心して教習に集中できる環境を守るため、本方針の趣旨をご理解のうえ、ご協力くださいますようお願い申し上げます。