



カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

平素より、名古屋自動車学校グループをご利用いただきありがとうございます。

当グループ校では、お客様が安心して教習や講習を受けられる環境を提供し、職員が安心して働ける環境を整備することが重要であると考えております。

このため、近年社会的にも問題となっている『カスタマーハラスメント』に対し、以下の通り対応方針を定めております。

皆様のご理解とご協力を、心よりお願い申し上げます。

2 カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容に妥当性が認められないもの、または当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、当グループ校で働く職員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。また、対面の直接的な言動のみならず、電話、書面、SNS等への投稿などによるものも含みます。

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- (3) 威圧的な言動
- (4) 継続的な言動、執拗な言動により職員の業務を妨げる行為
- (5) 土下座の要求
- (6) 不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
- (7) 差別的な言動、性的な言動
- (8) 特定の職員個人への攻撃や要求
- (9) 職員の個人情報等のSNS等への投稿（写真、音声、映像、文面の公開等）
- (10) 明らかに不合理または過剰なサービスの提供の要求
- (11) 正当な理由のないサービスのやり直しの要求、金銭保証の要求、謝罪の強要

4 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当グループ校で働く職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、要望への対応は行わず、サービス提供の拒否や利用契約の解除を行うことがあります。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。