

カスタマーハラスメントへの対応方針

第一自動車教習所は、安全運転教育を通じて地域社会に貢献し、全てのお客様に丁寧に対応し、信頼を得るべくスタッフ一同努力しています。

そのためには、職員一人ひとりが尊重され、心身ともに健康で働ける職場環境を維持することが重要です。

今後も多くのお客様の期待に応え、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

当所では、お客様による、

- 内容が妥当性を欠く要求
- 要求の内容が妥当でも、実現を図るための社会通念上相当な範囲を超える手段・言動・行為

をカスタマーハラスメントと定義します。

2 対象となる行為

これらの行為はご遠慮ください。（あくまで例示で限定ではありません）

- 度重なる電話や過剰な謝罪要求
- 脅迫や土下座の強要
- 暴言・威嚇・恫喝・罵倒
- 身体的な攻撃や接触
- 教習内容を超えた過激な要求
- SNSやインターネット上での名誉棄損やプライバシーの侵害
- 長時間の拘束や居座り

3 当所の対応方針

カスタマーハラスメントと認められる行為があった場合は、

- 要求への対応のお断り
- 教習の中止や退所
- 警察や専門家との連携

など、必要な措置を講じます。

お客様におかれましては、本方針に対して何卒ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

令和 8 年 9 月
第一自動車教習所長