

(株) 鹿屋寿自動車学校カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

(株) 鹿屋寿自動車学校「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

近年、カスタマーハラスメント対策は大きな課題となっており、県内の企業でもごく一部のお客様の心無い言動により、就業環境が害される事案が発生しています。

そこで当社では、全ての職員が働き甲斐を感じ、安心して働ける環境を構築するため、(株) 鹿屋寿自動車学校としての「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を、次のとおり定めることとしました。

なお、本対策に定める当社とは、「本社、鹿屋寿自動車学校、空港自動車学校、空港DS講習センター」で構成されており、同所で勤務する全ての職員を対象とします。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

「就業環境を害する」とは、職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、職員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることをさします。

「職員」とは、当社で働く人全てを指します。

「著しい迷惑行為」とは、具体的には、以下のような行為を指しますが、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・威圧的な言動（大声で怒鳴る等）
- ・居座りや不退去等の執拗な迷惑行為
- ・許可を得ることなく撮影や録音を行う行為
- ・継続的な言動（執拗な言動により職員の業務を妨害する行為）
- ・精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、侮辱的言動や暴言）
- ・謝罪の要求、土下座の強要
- ・当社で働く職員の個人情報等を SNS 等へ投稿する行為（誹謗中傷、写真、映像、音声等の公開）
- ・他の教習生等に迷惑をかける行為
- ・不当なサービス提供の要求や金銭保証の要求
- ・差別的・性的な言動
- ・身体的な攻撃（暴力、傷害）
- ・当社職員個人に対する攻撃や要求

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- ・職員に対しカスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、要望への対応は行わず、以降のサービスの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、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

【カスタマーハラスメント対応フローチャート】

