

カスタマーハラスメントに関する基本方針

1. はじめに

富山県指定自動車教習所協会では、会員教習所において、お客様が安心して教習や講習を受けられるよう、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います。

しかしながら、近年、お客様等からの著しい迷惑行為であるカスタマーハラスメントが社会的に問題となっていることから、カスタマーハラスメントに該当する行為には毅然と対応し、職員にとって安全な職場を確保することにより、お客様に対して質の高いサービスを提供できるよう、ここに当協会の会員教習所におけるカスタマーハラスメントに関する基本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

教習所等において行われるお客様等の言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されるもの。

電話やSNS等のインターネット上において行われるものを含みます。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例示

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求）
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、対応の打ち切り、サービス提供の拒否、利用契約の解除等毅然と対応します。

また、特に悪質な行為に対しては、警察への通報、弁護士等への相談等を行います。

令和8年9月16日制定

一般社団法人富山県指定自動車教習所協会