

新小岩自動車学校 カスタマーハラスメント に対する基本方針

新小岩自動車学校（以下、当校）は、教習生および地域の皆様に安心・安全で質の高い教習サービスを提供すること、ならびに全職員が心身ともに健康で、誇りを持って働ける環境を維持することを最優先に考えております。

近年、社会問題化しているカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）から職員の尊厳と安全を守り、ひいては多くの教習生の皆様に健全な教習環境を提供するため、厚生労働省のガイドラインに基づき、本基本方針を策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

当校では、教習生や保護者、関係者等（以下、利用者）からの要求・言動のうち、「**要求の内容に妥当性を欠くもの**」、または「**妥当性があっても、その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**」をカスタマーハラスメントと定義します。

2. 対象となる主な行為

下記の記載は例示であり、以下のような行為に限られるものではありません。

- **精神的な攻撃**: 怒声、暴言、侮辱、差別的発言、執拗な責め立て
- **身体的な攻撃**: 暴力、胸ぐらをつかむ、物品の損壊
- **威圧的な言動**: 威嚇、脅迫、「ネットに晒す」等の脅し、土下座の要求
- **過剰・不当な要求**: 契約内容や法令・規則を超えた過度な要求、金品の要求、教習スケジュールの不当な変更強要、不合理な返金要求
- **拘束的・執拗な行為**: 長時間の電話や居座り、職員の行動監視、同一内容の執拗な繰り返し
- **プライバシーの侵害・ネットでの誹謗中傷**: 職員の許可のない写真・動画撮影、録音、それらを SNS 等へ投稿して個人を特定・誹謗中傷する行為
- **その他**: 労働者の就業環境を害する言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じる行為

3. カスハラが発生した場合の対応

万が一、これらの行為が確認された場合、当校は組織として以下の厳正な対応を行います。

1. **お断りと注意喚起**: 該当する行為を中止するよう、毅然とした態度で警告します。

2. サービスの停止・退校処分: 警告に従っていただけない場合、教習およびサービスの提供を即座に中止し、当校の規約に基づき退校処分といたします。

3. 法的措置および外部連携: 悪質なケース、または犯罪行為（威脅、恐喝、名誉毀損、業務妨害など）と判断した場合は、弁護士や警察、関係機関と連携し、民事・刑事の両面から法的措置を講じます。

4. 利用者の皆様へのお願い

教習を円滑に、そして安全に進めるためには、指導員・職員と利用者の皆様との間の「信頼関係」が不可欠です。当校の指導、検定、受付事務等に関してご意見やご要望がある場合は、建設的な方法で承ります。

多くの教習生の皆様が安心して学べる環境を維持するため、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和 8 年（2026 年）9 月 23 日 策定
新小岩自動車学校