

坂戸自動車教習所におけるカスタマーハラスメントの対応について

令和6年7月9日

坂戸自動車教習所では、すべてのお客様が交通安全と命の大切さを安心して学ぶことができる環境を提供するために日々誠心誠意努力しております。

しかしながら昨今、企業やその社員に対する、顧客やその関係者等による不当な要求・粗暴な言動が社会問題となっております。当教習所はこの現状を懸念し、カスタマーハラスメントに対する規約を以下の通り策定します。

これに該当する場合は、教習所サービスの提供やご要望への対応をお断りする場合があります。また、悪質性が高いと判断した場合には、警察・弁護士へ相談するなど、適切に対処を取らせて頂きます。

1. プライバシーの尊重と情報公開の禁止

- SNS やインターネットなどに名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害及び営業を阻害する情報の掲載が確認された場合。
 - ・ これは投稿内容が事実であったとしても、それが否定的内容である場合はインターネット上に公表することにより業務妨害罪や名誉棄損罪、侮辱罪等に該当します。
 - ・ 当教習所に対するご意見・ご要望は、ご来所やお電話、メールでも結構です。直接教習所までお申し出ください。誠心誠意対応させていただきます。

2. 粗暴な言動の禁止

- 当教習所職員に対する侮辱的な言動、脅迫的・威圧的な言動があった場合。

3. 不当な要求の禁止

- 業務内容に関して、正当な範囲を超えた要求がなされたときと当教習所が判断した場合。

4. 業務妨害行為の禁止

- ご要望に応じられない理由を明確に告げるなどの対応を行った後、長時間にわたり職員を拘束し、業務に支障を及ぼす場合。
- 理不尽な要望について繰り返し電話やメール等で問い合わせをする、または面会を求めてくる場合。

5. 誹謗中傷の禁止

- 職員や他のお客様に対する誹謗中傷があった場合。言葉や行動によって他人の名誉を傷つける行為は容認しません。

6. 公共の場での騒動の禁止

- 教習所の施設内外で、他のお客様や近隣住民に迷惑をかける言動があった場合。

以上