

カスタマーハラスメントに対する基本方針

宇和島自動車株式会社（宇和島自動車学校）は、一生涯無事故運転のできる心の優しい運転者の育成を基本として、運転技能、知識の教習はもとより、「命の大切さ」「運転の責任」そして「運転の楽しさ」をお客様に提供することを心掛けます。

一方で、一部のお客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、脅迫、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境に悪影響を及ぼしかねない問題です。

弊社は、従業員の安全確保と人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上司等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

【カスタマーハラスメントに該当する行為事例】

時間拘束型	長時間にわたり、従業員を拘束する。居座りをする、長時間電話を続ける。
リピート型	理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。
暴言型	大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。
暴力型	殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。
威嚇・脅迫型	脅迫的な発言をする、異常に接近する等といった従業員を怖がらせるような行為をとる。
権威型	正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等で謝罪や土下座を強要する。
職場外拘束型	クレームの詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の場所に呼びつける。
SNS／インターネット 上での誹謗中傷型	インターネット上で名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。
セクシュアル ハラスメント型	従業員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。