

カスタマーハラスメント(カスハラ)対応指針

当教室では、受講生の皆様が安全かつ快適に学習に取り組める環境を提供し、また、講師・スタッフが安心して職務を遂行できるよう、カスタマーハラスメント(カスハラ)に対しては、以下の通り厳正に対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

教室運営に支障をきたす、または講師・スタッフの安全や尊厳を損なう行為をカスタマーハラスメントとみなし、以下を含みます。

- 暴言、大声での威圧、罵倒、侮辱、差別的な発言、脅迫行為、人格を否定する発言
- 過度な要求(過度なサービスや特別な待遇の要求を含む)、改善不可能な要求
- 長時間の拘束(長時間にわたる居座りや電話での苦情)、面談の強要
- SNS等を利用した誹謗中傷や風評拡散
- 物理的な威嚇行為
- その他、業務の適正な遂行を妨げる行為

2. 基本的な対応方針

当教室は、受講生、講師、スタッフ間の信頼関係に基づいた健全な運営を目指しています。以下に該当する場合は、スタッフの安全確保と教室運営の継続のため、対応を制限または中止いたします。

- 講師・スタッフの心身に負担を与える言動がある場合
- 社会通念上、合理的な範囲を超える要求がある場合
- 他の受講者さまの利用に著しい影響が生じる場合

3. 対応の具体例

以下のようなケースでは、状況に応じて次の措置を講じます。

- 注意喚起・行為の中止依頼
- 担当者以外への引き継ぎ、書面での対応への切り替え
- 授業参加・講座契約の中断またはお断り
- 必要に応じて、警察・専門機関への相談 など、法的措置を検討する場合があります。

4. 皆様へのお願い

当教室は、すべての受講生の皆様に対し、安心して学習に専念できる環境を維持するため、本指針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

本指針に基づき、すべての利用者と従業員が尊重し合える教室運営に努めてまいります。