

就業規則（変更）届

令和 8 年 10 月 2 日

藤沢 労働基準監督署長 殿

今回、別添のとおり当社の就業規則（規定）を制定 変更いたしましたので、意見書を添えて提出します。

労働保険番号	都道府県		所轄	管轄		基 幹 番 号						枝 番 号			被一括事業番号			
	1	4	1	0	8	0	0	4	1	0	7	0	0	0				
ふりがな	かぶしきがいしやきやりあどらいぶ																	
事業場名	株式会社キャリアドライブ																	
所在地	神奈川県藤沢市土棚 800											TEL 0466-53-9966						
使用者職氏名	代表取締役 田村嘉規																	



カスタマーハラスメント防止規定

第1章 総則

第1条（目的）

本規定は、株式会社キャリアドライブ（以下「会社」という。）が行う自動車教習所事業、保育事業、ドローンスクール事業、キャリア支援事業、医療介護事業
その他会社が行う事業において、顧客、利用者、受講者、保護者、家族、取引先
その他会社の事業に関係する者（以下「顧客等」という。）から従業員等に対し
て行われるカスタマーハラスメントを防止し、従業員等の安全、人格及び尊厳を
守るとともに、良好な就業環境を確保することを目的とする。

第2条（適用範囲）

本規定は、会社の全ての従業員に適用する。

2 会社は、正社員、契約社員、パートタイマー、アルバイト、嘱託社員その他雇用形態を問わず、会社で就業する者について、本規定に基づきカスタマーハラスメントから保護する。

3 必要に応じて、派遣労働者、業務委託先その他会社の業務に従事する者についても、本規定の趣旨に沿って必要な措置を講ずるものとする。

第3条（基本方針）

会社は、顧客等から寄せられる正当な意見、要望及び苦情については、事業運営及びサービス品質の向上につながる重要な意見として真摯に受け止め、誠実かつ適切に対応する。

2 会社は、正当な意見、要望及び苦情とカスタマーハラスメントを明確に区別し、正当な苦情申出を不当に制限しないものとする。



3 会社は、社会通念上許容される範囲を超える要求又は言動により従業員等の安全、人格、尊厳又は就業環境が害される場合には、従業員等を守るため、組織として毅然と対応する。

4 カスタマーハラスメントへの対応は、従業員個人に委ねることなく、会社として組織的に行う。

第2章 カスタマーハラスメントの定義

第4条（カスタマーハラスメントの定義）

本規定におけるカスタマーハラスメントとは、顧客等による言動であって、

1. その要求内容に妥当性がないもの、又は要求内容に妥当性がある場合であっても、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であり、
 2. その結果、従業員等の就業環境が害されるものをいう。
- 2 電話、電子メール、SNS、インターネット上の投稿その他の非対面による言動についても、本規程の対象とする。
- 3 顧客等からの苦情、意見又は要望の全てがカスタマーハラスメントに該当するものではなく、社会通念上許容される範囲内の正当な申入れについては、適切に対応するものとする。
-

第3章 対象となる行為

第5条（カスタマーハラスメントに該当し得る行為）

カスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。ただし、これらに限られない。

1. 身体的な攻撃

- (1) 暴行、殴打、蹴る、物を投げる等の行為
- (2) 身体への接触その他身体的危害を加える行為
- (3) 危険物を示す又は使用する行為

2. 精神的な攻撃

- (1) 脅迫
- (2) 威圧的な言動
- (3) 大声、怒鳴り声等による威嚇
- (4) 侮辱、人格否定、誹謗中傷
- (5) 差別的発言
- (6) 従業員等又はその家族への危害を示唆する発言

3. 過大な要求

- (1) 契約内容又はサービス内容を著しく超える要求
- (2) 社会通念上実現が困難又は不可能な要求
- (3) 正当な理由のない金銭、物品、サービス等の要求
- (4) 不当な謝罪、土下座等の要求
- (5) 不当な補償又は特別な待遇の要求

4. 長時間・反復的な拘束

- (1) 長時間にわたり従業員等を拘束する行為
- (2) 同一又は類似の要求を繰り返す行為

- (3) 複数の従業員等に対して同一の要求を繰り返す行為
- (4) 担当者の変更や上位者との面談を不当に繰り返し要求する行為

5. 従業員等の個人情報等に関する行為

- (1) 従業員等の住所、電話番号、家族情報等を不当に要求する行為
- (2) 従業員等の勤務時間外に私的な連絡を繰り返す行為
- (3) 従業員等の自宅等に押しかける行為
- (4) 従業員等へのつきまとい、待ち伏せ等

6. 撮影・録音・インターネット等を利用した行為

- (1) 従業員等を無断で撮影又は録音する行為
- (2) 撮影又は録音した情報の公開をほのめかして要求する行為
- (3) SNS、動画サイト、口コミサイト等への投稿を利用して不当な要求を行う行為
- (4) 従業員等の氏名、顔写真、個人情報等をインターネット上に公開する行為
- (5) 会社又は従業員等に対する誹謗中傷をインターネット上で繰り返す行為

7. 性的な言動

- (1) 性的な発言
- (2) 性的な要求
- (3) 身体への不必要な接触
- (4) 性的な画像等の送付
- (5) その他従業員等を不快にさせる性的な言動

8. その他

その他、従業員等の安全、人格、尊厳又は就業環境を著しく害すると会社が判断する行為。

第4章 会社の責務

第6条（会社の責務）

会社は、カスタマーハラスメントを防止するため、次の措置を講ずる。

1. カスタマーハラスメントに対する会社の方針及び対応基準の明確化
2. 従業員等への周知及び教育
3. 相談窓口の設置
4. 相談・報告を受けた場合の適切な事実確認
5. 被害を受けた従業員等への配慮
6. カスタマーハラスメントを行った顧客等への適切な対応
7. 再発防止策の実施
8. 相談者及び関係者のプライバシー保護
9. 相談又は報告したことを理由とする不利益な取扱いの禁止
10. その他必要な措置

第7条（経営責任）

会社は、カスタマーハラスメント対策を重要な経営・労務管理上の課題として位置付ける。

- 2 代表取締役は、カスタマーハラスメント防止に関する会社の基本方針を明確にし、必要な体制及び資源を整備する。

第5章 相談・報告体制

第8条（相談窓口）

- 1 会社は、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置する。

2 相談窓口は、原則として管理部門とする。ただし、各事業所の管理者、事業部責任者等を一次相談窓口として設置することができる。

3 相談窓口の名称、担当者及び連絡方法は、別途社内に周知する。

第9条（相談及び報告）

従業員等は、カスタマーハラスメントを受けた場合又はその可能性がある場合、上司、事業所管理者、事業部責任者又は相談窓口へ相談又は報告することができる。

2 カスタマーハラスメントに該当するか判断できない場合であっても、相談することができる。

3 従業員等は、生命、身体又は安全に危険が及ぶおそれがある場合には、上司等への報告を待たず、安全確保を最優先として行動することができる。

第10条（相談者等への不利益取扱いの禁止）

会社は、カスタマーハラスメントについて相談、報告又は調査への協力を行ったことを理由として、当該従業員等に対して解雇、降格、減給その他の不利益な取扱いを行わない。

第6章 事実確認及び対応

第11条（事実確認）

会社は、カスタマーハラスメントに関する相談又は報告を受けた場合、必要に応じて速やかに事実確認を行う。

2 事実確認にあたっては、相談者の心身の負担に配慮し、必要最小限の範囲で確認を行う。

3 事実確認は、相談者、顧客等、関係する従業員等その他必要な者から行う。

第 12 条（対応方針の決定）

会社は、事実確認の結果を踏まえ、必要に応じて次の対応を行う。

1. 通常的苦情として対応
2. 管理者又は責任者への対応変更
3. 複数名による対応
4. 対応時間又は方法の制限
5. 連絡方法の限定
6. 担当者の変更
7. サービス提供方法の変更
8. 事業所等への立入り制限
9. 対応の中止
10. 関係機関への相談
11. 弁護士への相談
12. 警察への相談又は通報
13. 契約関係の見直し
14. その他必要な措置

第 13 条（重大事案への対応）

暴力、脅迫、危険物の使用、つきまとい、監禁、その他従業員等の生命、身体又は安全を著しく脅かす行為については、会社は従業員等の安全確保を最優先とする。

2 前項の場合、会社は必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関へ相談又は通報する。

3 重大事案については、現場の従業員又は管理者のみで解決しようとしてはならない。

第7章 被害を受けた従業員等への配慮

第14条（安全確保）

会社は、カスタマーハラスメントにより従業員等の安全が脅かされる場合、速やかに安全確保のための措置を講ずる。

2 訪問業務、送迎業務、教習業務、保育業務その他従業員等が顧客等と直接接する業務については、業務特性に応じて必要な安全措置を講ずる。

第15条（心身への配慮）

会社は、カスタマーハラスメントによって従業員等に心理的又は身体的な負担が生じた場合、必要に応じて次の措置を講ずる。

1. 上司等による面談
2. 業務内容又は担当の変更
3. 配置の見直し
4. 休憩又は休養への配慮
5. 医療機関等への相談勧奨
6. 産業医その他専門家への相談
7. その他必要な支援

第8章 事業別の対応

第16条（事業特性に応じた対応）

会社は、カスタマーハラスメント対策について、各事業の特性を踏まえた対応基準を別途定めることができる。

2 各事業における基本的な留意事項は、次のとおりとする。

1. 自動車教習所事業

教習生、保護者その他関係者からの苦情、教習・検定・予約・料金等に関する申し入れについては、適切に説明し対応する。

一方、教習指導員等に対する暴言、威圧、脅迫、人格否定、教習・検定結果を変更させるための不当な要求等については、組織として対応する。

2. 保育事業

園児の安全及び健全な保育を最優先とし、保護者等からの意見、要望及び苦情には適切に対応する。

一方、保育士等に対する威圧、暴言、脅迫、長時間拘束、人格否定、過度な要求等については、職員個人に対応を委ねず、園長その他責任者が組織として対応する。

3. ドローンスクール事業

受講者等からの講習、資格、試験、料金、予約等に関する意見・苦情には適切に対応する。

一方、インストラクター等に対する暴言、威圧、資格取得・試験結果等に関する不当な要求、SNS 等を利用した脅迫・嫌がらせ等については、組織として対応する。

4. キャリア支援事業

求職者、相談者、企業その他関係者からの相談、求人・就職支援等に関する意見及び苦情には適切に対応する。

一方、キャリア支援担当者等に対する暴言、脅迫、長時間拘束、個人情報の不当な要求、就職先等に関する不当な要求等については、組織として対応する。

5. 医療介護事業

利用者、患者、家族等からの意見・苦情については、医療・介護サービスの質の向上につながるものとして適切に対応する。

一方、暴力、脅迫、暴言、人格否定、性的な言動、長時間拘束、職員へのつきまとい等により職員の安全又は就業環境が害される場合には、職員の安全確保を最優先として組織的に対応する。

2 疾病、障害、認知症、精神状態その他の事情によって本人の意思とは異なる言動が生じる場合には、その事情を考慮する。

3 前項の場合であっても、職員の生命、身体及び安全を確保するために必要な措置を講ずるものとする。

第9章 記録及び情報管理

第17条（記録）

会社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、必要に応じて次の事項を記録する。

1. 発生日時及び場所
2. 顧客等の氏名又は関係性
3. 対応した従業員等
4. 要求内容
5. 発言及び行為の内容
6. 会社の対応
7. 従業員等への影響
8. 録音、録画、メール等の資料
9. その後の経過

10. 再発防止策

第 18 条（個人情報及びプライバシーの保護）

会社は、カスタマーハラスメントに関する相談、調査及び対応において取得した個人情報について、関係法令及び会社の個人情報保護に関する規程に従い、適切に取り扱う。

2 相談者及び関係者のプライバシーを保護し、正当な理由なく相談内容等を第三者に漏らしてはならない。

第 10 章 教育及び再発防止

第 19 条（教育・研修）

会社は、従業員等に対して、カスタマーハラスメントに関する必要な教育及び研修を実施する。

2 研修内容には、次の事項を含むものとする。

1. カスタマーハラスメントの定義
2. 正当な苦情との区別
3. 基本的な対応方法
4. 相談・報告方法
5. 重大事案への対応
6. 従業員等の安全確保
7. 各事業に特有の事例
8. 必要に応じて、障害特性、認知症その他顧客等の特性に関する理解

第 20 条（再発防止）

会社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、必要に応じて原因を分析し、再発防止のための措置を講ずる。

2 再発防止策には、業務手順、サービス提供方法、顧客等への説明、職員教育、契約内容、掲示・案内等の見直しを含むものとする。

第 11 章 顧客等への周知

第 21 条（会社方針の周知）

会社は、カスタマーハラスメントに対する基本方針及び対応について、ホームページ、事業所内掲示、契約書、重要事項説明書、利用案内その他適切な方法により顧客等へ周知する。

2 事業の特性に応じて、顧客等に対して「職員への暴力・暴言・脅迫等を許容しない」こと及び必要に応じて対応を中止すること等を明示する。

第 12 章 顧客等への対応

第 22 条（対応の中止等）

会社は、顧客等の言動が社会通念上相当な範囲を超えていると判断した場合、必要に応じて対応を中止することができる。

2 会社は、必要に応じて次の措置を講ずることができる。

1. 担当者の変更
2. 対応方法の変更
3. 対応時間の制限

4. 連絡方法の指定
5. 面談の中止
6. 事業所への立入り制限
7. サービス提供方法の変更
8. 契約関係の見直し
9. 関係機関への相談
10. 警察への相談・通報
11. 弁護士への相談

第 23 条（契約等との関係）

カスタマーハラスメントが継続し、通常のサービス提供又は事業運営に重大な支障が生じる場合、会社は契約書、利用規約、重要事項説明書その他関係規程に基づき、契約の見直しその他必要な措置を検討する。

2 前項の措置を講ずる場合には、関係法令、契約内容及び各事業の特性を踏まえ、適切に判断する。

第 13 章 組織体制

第 24 条（会社全体の責任体制）

会社は、カスタマーハラスメント対策について、次の体制を基本とする。

代表取締役

↓

管理部門（全社相談・統括）

↓

各事業責任者

↓

各事業所・施設・スクール・園等の管理者

↓

従業員等

2 重大な事案については、各事業責任者又は管理者のみで判断せず、管理部門と連携して対応する。

第 25 条（重大事案の報告）

次に掲げる事案については、原則として速やかに管理部門へ報告する。

1. 暴力又は暴力のおそれがある事案
2. 脅迫
3. 危険物の使用又は提示
4. つきまとい
5. 従業員等の個人情報の公開
6. SNS 等による脅迫又は重大な誹謗中傷
7. 警察への相談又は通報を行った事案
8. 弁護士への相談が必要と判断される事案
9. 従業員等が負傷又は精神的な不調を訴えた事案
10. その他、会社として重大と判断する事案

第 14 章 雑則

第 26 条（他の規程との関係）

本規定に定めのない事項については、就業規則その他会社が定める諸規程による。

2 職場におけるパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメントその他のハラスメントについては、別途定める規程による。

第 27 条（規定の改廃）

本規定の改廃は、会社が必要に応じて行う。

附則

1. 本規定は、令和 8 年 10 月 1 日から施行する。
2. 本規定の施行に必要な細則、対応基準、相談窓口その他の運用については、別途定めることが出来る。
3. 会社は、法令改正、事業内容の変更、発生事案その他の事情を踏まえ、必要に応じて本規定を見直す。

就業規則 本社一括届出事業場一覧

本一覧は、就業規則の本社一括届出の対象となる事業場を記載するための様式です。

No.	事業場の名称	所在地	電話番号	業種	労働者数	所轄労働基準監督署	備考
1	株式会社キャリアドライブ 本社 藤沢高等自動車学校	〒252-0806 神奈川県藤沢市土棚800	0466-53-9966	指定自動車教習所	50人	藤沢労働基準監督署	
2	株式会社キャリアドライブ ハートケア湘南訪問看護リハビリテーション	〒252-0806 神奈川県藤沢市土棚786	0466-21-8686	医療福祉	36人	藤沢労働基準監督署	
3	株式会社キャリアドライブ ハートケアゆーゆーテラス長後	〒252-0802 神奈川県藤沢市高倉570-1	0466-47-7824	医療福祉	26人	藤沢労働基準監督署	
4	株式会社キャリアドライブ 静岡県富士自動車教習所	〒416-0908 静岡県富士市柚木207-1	0545-61-6161	指定自動車教習所	33人	富士労働基準監督署	
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

【確認事項】
上記各事業場に適用する就業規則は、本社において作成した就業規則と同一の内容であることを確認します。(就業規則の変更の場合は、変更前の就業規則についても同一内容であることを確認します。)

令和 8年 10月 2日

事業主:株式会社キャリアドライブ

