

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当クラブでは、お客様が安全で快適にお過ごしいただけるよう、従業員一同お客様からのご意見やご指摘に真摯に向き合い、サービスの向上に努めております。

一方で、お客様より不当・悪質なクレームや、ご意見の範囲を超えた要求や言動により、他のお客様へ不快感や不安を与え、さらに従業員の就業環境や心身を害される可能性があります。

従業員が安心して安全に働ける環境を守るべく、カスタマーハラスメントに関する基本方針を策定致しました。

●カスタマーハラスメントの対象行為 ※厚生労働省『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』より

1. 身体的な攻撃（暴行、傷害）
2. 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
3. 威圧的な言動
4. 土下座の要求
5. 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
6. 拘束的な行動（不退去・居座り・監禁・時間の拘束・業務に支障を及ぼす行為など）
7. 差別的な言動
8. 性的な言動（従業員が不快と感じる言葉や態度など）
9. 従業員個人への攻撃、要求

●カスタマーハラスメントにあたる行為

1. 暴力、暴言
 - ・予約が取れない、キャディー付が取れない等に対して電話口で怒鳴る、威圧的な態度をとる
 - ・従業員のミス、お客様への注意やお願いに対して大声で怒鳴る、侮辱的暴言を吐く
2. 過剰または不合理な要求
 - ・長時間にわたり、また繰り返し対応を要求する
 - ・サービスとして提供していない内容を強要する、また応じられないことに対して暴言する
 - ・長時間にわたり、従業員を拘束し謝罪要求や処罰の要求をする
3. プライバシー侵害、セクシャルハラスメント行為
 - ・個人に対して、侮辱的及び差別的な発言をする
 - ・執拗な食事の誘い、連絡先の聞き出し
 - ・無断で従業員の写真や動画を撮影し、これらを SNS へ投稿する

●カスタマーハラスメントにおける当クラブの対応

対象行為と当クラブが判断した場合は、解決に向けて理性的な話し合いで対応いたしますが、悪質であると判断した場合は、利用規定第3条(5)に基づきご利用のお断りやプレーを中断していただく場合がございます。また、フェロシップ委員会・理事会にてその後の対応を検討致します。

多くのお客様は、エチケット・マナーを守り楽しくプレーをしてゴルフ場をご利用いただいております。しかしながら、上記のようなハラスメントがごく僅かですが見受けられることも事実です。

従業員の心身の安全を確保し、お客様により良いサービスを提供できるよう尽力してまいります。会員様をはじめ、当クラブをご利用いただいております皆様におかれましては、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。