

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当倶楽部では、ご来場の皆様にゴルフプレーを快適かつ安全に楽しんでいただける環境とサービスを提供できるよう、日々努力しております。その中で、皆様からのご意見やご指摘には真摯に向き合い、誠実に対応することを心がけ、サービスの向上に努めております。

一方で、カスタマーハラスメントに対しては、従業員の人權や就業環境を守るべく、当倶楽部の基本方針を策定し、公開させていただきます。

カスタマーハラスメントの定義

「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」

当倶楽部では、以上を満たす行為をカスタマーハラスメント行為と判断いたします。

対象となる主な行為例

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃・要求
- ・プライバシーの侵害

尚、上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

カスタマーハラスメントへの対応

当倶楽部が、カスタマーハラスメントの対象行為と判断した場合、従業員を守ることを最優先として毅然とした対応をいたします。なお、ハラスメント行為が継続する場合や悪質と判断した行為に対しては、以後のご利用のお断り等の措置や、必要に応じて警察や弁護士とも連携した厳正な対応を取らせていただきます。

さいごに

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に尽力してまいります。会員の皆様はじめ、当倶楽部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。

令和7年9月20日

厚木国際カントリー倶楽部 支配人