

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針について

当クラブは、ご来場いただいたすべてのゴルファーに快適かつ安全にゴルフを楽しんでいただけるよう日々、提供するサービスの向上と改善に取組み運営しております。

一方、一部のゴルフ場で来場者から従業員に対して、カスタマーハラスメントに該当する言動や行為があり、人権や就業環境を守る観点から問題化するケースが発生しています。

そのような状況を鑑み、当クラブは、厚生労働省策定の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を基に、カスタマーハラスメントに該当する諸案件については従業員保護の観点から組織として毅然とした対応を取ることを基本方針としました。

当方針をご理解いただき、当クラブの運用にご協力いただきますようお願い申し上げます。

2. カスタマーハラスメントとは(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当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの』

3. カスタマーハラスメントの想定・対象となる行為

<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」](#)に準じて策定>

(1) 主なカスタマーハラスメント

- ・身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、恫喝、暴言、名誉毀損、侮辱、中傷)
- ・威圧的・差別的・性的な言動、人格を否定する発言、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)、業務の遂行に支障を及ぼす行為
- ・従業員個人への攻撃、要求 等

(2) 要求内容の妥当性に照らして不相当と判断されるカスタマーハラスメント

- ・正当な理由のない商品交換や金銭補償等の要求、または不払い
- ・正当な理由のない運用や料金、サービス等への特別扱いの要求
- ・正当な理由のない謝罪の要求
- ・お客様の自宅等への訪問や業務時間外の応対を求める行為
- ・従業員および就業環境の保護の観点から悪質性が高いと判断される言動
- ・内容の妥当性にかかわらず社会通念上、不相当と判断される要求や言動 等

(3)具体的なカスタマーハラスメント(事例)

- ・腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為
 - ・何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
 - ・不当な要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡
 - ・電話や対面での一定時間を超える長時間の拘束
 - ・反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し
 - ・従業員のプライバシーの侵害や名誉毀損にあたる言動
 - ・従業員を無断で撮影、録画、録音する行為
 - ・従業員、クラブの信用や名誉を棄損させる内容の SNS やマスコミ等への投稿
 - ・商取引等に際して、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為 等
- その他、上記(1)～(3)のカスタマーハラスメントの要素を複合した行為

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

(1)カスタマーハラスメント該当者への対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、合理的な解決に努めますが、悪質であると判断した場合には、従業員保護の観点から当基本方針に則り、クラブとして毅然と対応します。また、行為が悪質あるいは継続する場合は当クラブの使用禁止等の措置の他、警察・弁護士等と連携し法的措置も含め厳正に対処します。

(2)当クラブの平時の対応

カスタマーハラスメント発生時に備え、ゴルフ場内の対応体制を構築するとともに従業員に被害が及ばぬよう、厚生労働省策定のマニュアルに基づき適切な運用を図ります。