

カスタマーハラスメント対応基本方針

2025年10月1日 御殿場ゴルフ倶楽部

はじめに

当ゴルフ倶楽部は、施設をご利用いただくすべてのお客様に、快適かつ安全なプレー環境をご提供し、ゴルフを通じて心身の健康を育むことを目指しております。従業員は日々、お客様からのご意見・ご指摘に真摯に耳を傾け、誠実な対応を心がけながら、サービスの向上に努めております。一方で、従業員の人権と健全な就業環境を守るため、カスタマーハラスメントに対しては、当ゴルフ倶楽部として毅然とした対応を行ってまいります。

適用範囲

本方針は、以下の条件を満たす、お客様または取引先等第三者による従業員への言動を対象とします。

- ・優越的な立場を利用した言動であること
- ・不法行為または社会通念上不当な要求であること
- ・従業員の就業環境を害する恐れがあること

これらに該当する行為を、カスタマーハラスメントと判断します。

対象となる主な行為例

- ・暴言、侮辱、差別的発言、誹謗中傷
- ・暴行、器物損壊、その他粗暴な言動
- ・長時間の拘束、執拗なクレームなど業務妨害
- ・業務スペースへの無断立ち入り
- ・従業員を欺く行為
- ・会社・従業員の信用を棄損する行為
- ・過剰な謝罪要求、処罰の要求
- ・わいせつな行為、卑猥な言動（セクシャルハラスメント）
- ・プライバシーの侵害
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷 など

※上記は厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づく例示であり、該当行為はこれらに限りません。※マニュアルの詳細は厚生労働省公式サイトをご覧ください。

カスタマーハラスメント行為への対応

当ゴルフ倶楽部がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員の安全と尊厳を最優先に、本方針および社内マニュアルに基づき、組織として毅然と対応いたします。また、行為が継続する場合や悪質と判断される場合には、会員資格の停止や施設利用の禁止措置を講じるほか、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処いたします。