

◆カスタマーハラスメント対応基本方針（社外・社内公表用）

当倶楽部は、すべてのご来場者様に快適で安全なプレー環境を提供するとともに、働く従業員が誇りと安心を持って業務に従事できる環境を守るため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を以下の通り策定し、宣言します。

1. 基本的な考え方

- ・おもてなしと尊厳の両立:当倶楽部はより良いサービス向上に努め、お客様からの正当なご意見やご要望には真摯に対応いたします。しかし、社会通念上相当性を欠く過度な要求や言動に対しては、これを「カスタマーハラスメント」と定義し、毅然として対応します。
- ・従業員の人権と安全の最優先:従業員の人権、心身の安全、および就業環境を守ることを最優先事項とします。

2. カスタマーハラスメントの定義

- ・厚生労働省の定義に準じ、以下の3つの要素をすべて満たすものをカスハラと認定します。

- ①お客様や利用者からの言動であること
- ②要求の内容が、妥当性に照らして不相当であること、またはその手段・態様が社会通念上不相当であること
- ③従業員の就業環境が害されるもの

3. 対象となる行為の具体例（ゴルフ場特有の事例を含む）

- ・身体的な攻撃:暴行、傷害、クラブや備品を投げつける等の威嚇行為
- ・精神的な攻撃・暴言:威圧的な大声、人格否定、名誉毀損、侮辱的な発言
- ・過度・不当な要求
 - ①悪天候（雷・大雨等）やコースの進行状況（スロープレー等）を理由にした、規約外の料金全額返金や過剰な値引き要求
 - ②ルール・マナー違反（ドレスコード違反、ロストボールの過度な搜索要求、スタート時間遅刻等）に対する不当なクレーム
 - ③土下座の要求、特定の従業員への執拗な攻撃や謝罪要求
- ・拘束的な行動
 - ①事務所、フロント、ロビー等からの居座り、不退去、長時間の電話拘束、業務スペースへの無断立ち入り
- ・差別的・性的な言動
 - ①セクシュアルハラスメント（つきまとい、わいせつな発言や行動、盗撮）、人種や性別等に関する差別的発言

- ・ SNS やインターネット上の誹謗中傷

①従業員の個人名を特定しての悪質なネット書き込み（写真、音声、映像の公開）や拡散

- ・ 許可なく当倶楽部に立ち入る行為
- ・ 許可なく録音及び当倶楽部で働く従業員や当倶楽部施設を撮影する行為

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

- ・ 組織的な対応

①個人の従業員に対応を任せず、会社（理事会、管理職）が組織として対応します。

- ・ サービスの停止および利用制限

①カスハラと判断した場合、プレーの中断、退場、次回以降の来場お断り（予約の取消・会員資格の停止・除名）等の措置を講じます。

- ・ 外部専門家との連携

①悪質であると判断した場合、警察への通報、弁護士と連携のうえ刑事告訴・民事上の法的措置（損害賠償請求等）を厳正に実行します。

5. 従業員へのサポート体制

- ・ カスハラ被害を受けた従業員のメンタルケアおよび安全確保を最優先します。
- ・ 相談窓口の設置や、初期対応・マニュアルに関する研修を定期的 to 実施します。

以上