

令和7年6月1日

カスタマーハラスメント対応基本方針

〇はじめに

当ゴルフ場においては、全てのご来場者様に安心・快適にゴルフをお楽しみいただけるプレー環境の提供を目指して日々サービスの向上を心がけるとともに、ご来場者様からのご意見やご指摘は真摯に受け止め、誠実に対応して参ります。

しかしながら、ご来場者様による暴言など、スタッフを傷つける著しい迷惑行為など（カスタマーハラスメント）に対しては、スタッフの安全を守るために毅然とした対応を行って参ります。

〇適用範囲

本方針は、ご来場者様または第三者（取引先等を含む）からスタッフに対する以下の行為を適用範囲とします。

- (1) 優越的な立場を利用した言動であること
- (2) 不法行為に該当する行為、これらにつながりかねない行為または義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為であること
- (3) スタッフの就業環境が害され、あるいは害される恐れがあること

＜具体例＞

- ① 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷、セクシュアルハラスメントなど
 - ・ 大声を出す、怒鳴りつける、言葉遣いが荒い話し方、「バカ」「この野郎」などの発言
 - ・ 「男／女のくせに」「男性の上司を出せ」などの性差別的な発言
 - ・ 容姿を揶揄する発言、能力を否定する侮辱的な発言
 - ・ スタッフのミスに対して執拗に文句を言う、或いは、威圧的な態度を取ること
 - ・ わいせつな行為や卑わいな言動などセクシャルハラスメント行為
 - ・ 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
- ② 脅威を感じさせる言動
 - ・ 「殴ってやる」「殺すぞ」「SNSで炎上させる」「ゴルフ場を辞めさせる。働けなくしてやる」「悪評を拡散する」などの脅迫的な発言
 - ・ 反社会的勢力との繋がりなどをほのめかす発言
- ③ 過剰な要求
 - ・ 規定やルールを超えた特別対応の要求
 - ・ 土下座などの過大な謝罪要求
 - ・ スタッフの態度が気に入らないなど、理不尽な理由での慰謝料などの金銭の要求
 - ・ 予約受付枠以上や期間外の予約の強要や、希望する日時に先行予約があるにも関わらず自身を優先するよう要求する行為

④ 暴行

- ・ スタッフを殴るなどの暴力行為
- ・ 身体を押す、肩を掴む、手をはたく、ものを投げる、飲み物をかけるなど、スタッフが危険を感じる行為

⑤ 業務に支障を及ぼす行為

- ・ 居座り、長時間の電話など、正当な理由がないスタッフの長時間拘束
- ・ 話のすり替え、揚げ足取りや執拗な攻め立てによるスタッフの長時間拘束
- ・ 同じクレームの繰り返しによる著しい業務妨害、不合理な問い合わせの繰り返し
- ・ 常習的な同じクレームの繰り返し
- ・ レストランにおいてメニューにない注文を強要する行為
- ・ スタッフに対して他の就業先への転職や、宗教加入・物品、サービスの売込・居住地など個人情報の聞き取りや勤務後の交遊を執拗に勧誘する行為
- ・ 事務所や業務スペースへの押し入りや居座り
- ・ 手荷物の破損に関する虚偽申告など、スタッフを欺く行為
- ・ コース、建物、設備、備品、カート又は業務用品等への損壊行為
- ・ 会社又はスタッフの信用を毀損させる行為

○社内対応

悪質な迷惑行為を含むカスタマーハラスメントからスタッフを守るため、発生時に迅速かつ適切な判断・対応がとれるよう、規程を配備し、体制を構築するとともに、スタッフの心身の健康にも配慮し、アフターケアの体制も整備しています。

○社外対応

当社がカスタマーハラスメントに該当するものと判断した場合、スタッフの安全を最優先とし、毅然と対応し、注意・警告をさせていただきます。また、カスタマーハラスメントが継続する場合または悪質と判断した行為については、メンバーの場合は社員（会員）資格の停止等や当社施設の利用禁止措置のほか、警察及び弁護士等と連携し、厳正に対応させていただきます。

当社は、全てのご来場者様に安心・快適にゴルフをお楽しみいただけるプレー環境を提供できるよう、法令遵守のもと、カスタマーハラスメントへの取り組みを推進してまいりますので、ご理解とご協力をいただきますようお願い申し上げます。

以上