

2024年6月1日

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

太宰府ゴルフ倶楽部

当倶楽部はご利用のお客様が安全かつ安心してお過ごしいただけるよう、ご意見等を真摯に受け止め、信頼や期待にお応えできるよう従業員一同、上質なサービスの提供に努めております。

しかしながら、ごく僅かではございますが、お客様から正当なクレームやご意見の範囲を超えた要求や言動により、他のお客様に対するゴルフ場の環境や従業員の就業環境が害されることがあります。

このような行為から従業員を守り、お客様により良いサービスを提供するために基本方針を策定し公開いたします。

### カスタマーハラスメントの想定

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている『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、従業員の就業環境が害されるもの』を対象と想定しております。なお、対象は以下のような行為のみに限定されるものではありません。

### カスタマーハラスメントの対象行為

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の内容に基づき、以下の行為を想定しております。

- 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、強要)
- 威圧的な言動(自分が優位であることを示す行為、SNSでの拡散)
- 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、長電話等の時間の拘束)
- 差別的な言動
- 性的な言動(従業員の体に触る、待ち伏せする、つきまとう、食事やデート等に執拗に誘う、性的な冗談等)
- 従業員個人への攻撃、要求(プライバシーの侵害、誘い)

なお、要求内容の妥当性に照らして、不相当とされる場合は、以下の行為も想定しております。

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求(土下座を除く)

#### カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントの対象行為と当倶楽部が判断した場合、解決に向け理性的な話し合いを求め対応いたしますが、悪質であると判断した場合はご利用をお断りすることがございます。従業員にはカスタマーハラスメントを受けた場合、当倶楽部への即時報告及び相談を奨励しており、当倶楽部がカスタマーハラスメントを確認した場合は組織的に対応し、警察及び弁護士とも連携いたします。

従業員の心身の安全を確保し、お客様とのより良い信頼関係を築き、サービス向上に尽力してまいりますので、会員の皆様はじめ当倶楽部ご利用の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。