

カスタマーハラスメントに対する基本方針

津久井湖ゴルフ倶楽部

津久井湖ゴルフ倶楽部（以下「当倶楽部」とする）では、会員・ゲスト様に快適かつ安全にプレーを楽しんでいただける環境をご提供できるよう、従業員一同、皆様からのご意見やご指摘に対しまして真摯に向き合い、サービスの向上に努めております。しかしながら、当倶楽部従業員に対し一部の会員・ゲスト様による悪質なクレームや言動が発生している実情を踏まえ、従業員が安心して働ける環境を守るべく、カスタマーハラスメントに関する基本方針を策定いたしました。

カスタマーハラスメントの想定および対象行為

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」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、主な対象行為は以下の行為を想定しております。但し、対象行為が以下のような行為に限定されるものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、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

従業員にはカスタマーハラスメントを受けた場合、即時報告及び相談を奨励しており、対象行為と当倶楽部が判断した場合は、解決に向け理性的な話し合いを求め対応いたします。対象行為が悪質であると判断した場合は、利用約款第5条に基づきご利用をお断りさせていただく場合があり、倶楽部として組織的に対応し警察や弁護士と連携し対応させていただき、会員様につきましては理事会にて判断を仰ぎ措置を講じます。

従業員の心身の安全を確保し、お客様とのより良い関係を築き、サービスの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をご利用のお客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。