

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

庄内川ゴルフクラブでは、ご来場のお客様に安全で快適なプレーを気軽に楽しんでいただき、ゴルフを通して地域社会への貢献やお客様の心身の健康の一助となることを目指しております。また、お客様からのご意見、ご指摘に対しても真摯に受け止め、誠実に対応することを心掛けております。

カスタマーハラスメントに対しては、従業員の人権や就業環境を守るべく、毅然とした対応を行ってまいります。

### ●カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは顧客等より、その立場を利用した悪質なクレームや要求を受けをいいます。

### ●適応範囲

カスタマーハラスメントの適応範囲については、お客様等から従業員に対する以下の行為を範囲とします。

#### 〈範囲〉

- ・お客様等からの優越的立場を利用した言動である
- ・不法行為に該当する行為や社会的通念上不当な行為である
- ・従業員の就業環境が害される

#### 〈具体例〉 ※カスタマーハラスメントの行為はこれらに限定されません

- ・暴言、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ・継続的且つ、執拗な言動（何度もしつこく繰り返し）
- ・暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など
- ・業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、クレームの継続など）
- ・業務スペースへの立ち入り
- ・会社・従業員の信用を棄損させる行為
- ・過剰な謝罪要求や従業員への処罰の要求
- ・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

### ●カスタマーハラスメント行為への対応

当クラブでは上記カスタマーハラスメントに該当する行為と判断した場合は原則当事者と話し合いでの関係改善を求めますが、悪質である、従業員の就業環境が害されていると判断した場合は当倶楽部の顧問弁護士に相談のうえ、理事会にかけ然るべき対応を行ってまいります。

