令和８年 10 月１日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当倶楽部は、ゴルフを快適に且つ安全にプレーを楽しんでいただける環境を提供し、またチャレンジしたいと思っていただけるゴルフ場を目指しております。その中で従業員は日々お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることでより高い満足を提供することを心掛けております。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴言、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く重大な問題と捉え、こうした問題に対しては、従業員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然とした姿勢で組織的に対応します。

カスタマーハラスメントの定義

本方針は、お客様や取引先などから従業員に対する以下行為を適用範囲とします。

・お客様または取引先など第三者からの優越的な立場を利用した言動であること
・不法行為に該当する行為や社会通念上不当な要求行為であること
・従業員の就業環境が害される恐れがあること

以上を満たす行為をカスタマーハラスメント行為と判断します。

対象となる主な行為

・暴言、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
・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
・従業員を欺く行為
・倶楽部、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
・SNS やインターネット上での誹謗中傷　　など

※上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を参考に策定しています。尚、行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

ご来場のお客様へお願い

当倶楽部では健全な職場環境の確保を通して一層のサービス向上に努め、お客様と信頼関係を築き上げることを目指して参ります。

万一のカスタマーハラスメント行為に対しては、毅然とした態度で対応し、従業員を保護することを最優先に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や悪質と判断した行為については、会員資格等の停止や当倶楽部施設の利用禁止措置のほか、警察や弁護士等と連携し、厳正に対応させていただきます。

ご理解とご協力のほど宜しくお願い致します。

支　配　人

名古屋ゴルフ倶楽部