

## カスタマーハラスメント対応基本方針

### はじめに

私たち武蔵松山カントリークラブは、お客様にゴルフを快適かつ安全にプレーを楽しんでいただける環境を提供すること、また、ゴルフを通じてお客様に心身ともに健康になっていただくことを目指しています。その中で、従業員は日々お客様からのご意見やご指摘に真摯に耳を傾け、誠実に対応することを心がけ、サービス向上に努めております。一方で、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、組織として毅然とした対応を行ってまいります。

### 適用範囲

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例

- ・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
- ・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
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷など

なお、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」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメント行為はこれらに限定されません。

※厚生労働省 [「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」](#) はこちらからご覧ください。

### カスタマーハラスメント行為への対応

当社が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、従業員一人ひとりを守ることを最優先とし、本方針及び、本方針に基づき定めるカスタマーハラスメント対応マニュアル(社内マニュアル)に従い組織として毅然とした対応を行ってまいります。

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、各種会員資格等の停止や当社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。