カスタマーハラスメントに関する基本方針

2025 年 12 月 1 日
森林公園ゴルフ倶楽部

森林公園ゴルフ倶楽部では、お客様に安全で快適なプレーをお楽しみいただくため、従業員一同、常日頃から心の通ったサービス、おもてなしの提供を心掛けております。しかしながらハラスメントと断定されるような言動をとるお客様が僅かですが見受けられる場合があります。不当・悪質なクレームは、従業員にとって過度な精神的ストレス、健康不良や精神疾患を招くこともあり、通常の業務に支障をきたすケースも見受けられます。従業員が安心して働ける職場環境を構築するため、当倶楽部のカスタマーハラスメントに関する基本指針を以下の通り策定いたしました。

カスタマーハラスメントとは

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、労働者の就業環境が害されるもの
（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より）

カスタマーハラスメントの具体例（下記がすべてではありません）

1. 身体的な攻撃（暴行・傷害）
2. 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
3. 威圧的な言動
4. 土下座の要求
5. 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動、クレーム
6. 差別的な言動
7. わいせつな行為や卑猥な言動などセクシャルハラスメント行為
8. 従業員個人への攻撃、要求
9. SNS やインターネット上での誹謗中傷　など

カスタマーハラスメントへの対応

当倶楽部ではカスタマーハラスメントは重大な問題と認識し放置いたしません。従業員一人ひとりを守ることを最優先とし、人権を尊重するため、毅然とした態度で対応します。

カスタマーハラスメントと思われる行為に対しては、基本的には話合いにより関係改善を求めますが、当倶楽部で悪質であると判断した場合には、各種会員資格等の停止や当倶楽部の利用禁止措置の他、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。