

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和6年12月
北神戸ゴルフ場

当ゴルフ場は、安全かつ安心してお過ごしいただけるように、お客様のご意見を真摯に受け止め、信頼や期待にお答えできるように職員一同、上質なサービスの提供を心掛けております。

多くのお客様は、エチケット・マナーを守り楽しくプレーをしてゴルフ場をご利用いただいております。しかしながらごく僅かではございますが、お客様から正当なクレームやご意見の範囲を超えた要求や言動により、他のお客様に対するゴルフ場の環境や従業員の就業環境が害されることがあることも事実です。

従業員の心身の安全を確保し、お客様とゴルフ場とのより良い関係を築き、質の高いサービスの提供に尽力していきたく考え基本方針を策定し公開いたします。

カスタマーハラスメント(カスハラ)とは

顧客が企業に対して理不尽なクレーム・言動をすること。具体的には、事実無根の要求や法的な根拠のない要求、暴力的・侮辱的な方法による要求など。

カスタマーハラスメントの想定

事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して、雇用管理上講ずべき措置等についての指針(令和2年厚生労働省告示第5号)に基づき『顧客からのクレーム・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』を対象と想定しております。

なお、対象は以下のような行為のみに限定されるものではありません。

カスタマーハラスメントにあたる行為の具体例

- ・従業員をどなりつける
- ・従業員に土下座を強要する
- ・不手際のお詫びに、ゴルフ場の商品を無料で提供するようにしつこく要求する
- ・顧客自ら商品を壊した上で、「商品が壊れていた」とクレームを入れる
- ・金銭保証の要求をする
- ・謝罪の要求(土下座を除く)

カスタマーハラスメントの対象行為

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)より

- ・身体的な攻撃(暴行・傷害など)
- ・精神的な攻撃(脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言・強要など)
- ・威圧的な言動(自分が優位であるかのような行為、SNSへの投稿など)
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返しされる)、執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去・居座り・監禁・時間の拘束・業務に支障を及ぼす行為など)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動(従業員が不快と感じる言葉や態度など)
- ・従業員個人へ攻撃、要求(プライバシーを脅かす行為など)

カスタマーハラスメントにおける当クラブの対応

カスタマーハラスメントの対象行為と当ゴルフ場が判断した場合は、解決に向けて合理的な話し合いで対応いたしますが、悪質であると判断した場合はご利用のお断りやプレーを中断して退場していただく場合がございます。従業員にはカスタマーハラスメントを受けた場合は即時報告を徹底しており、当ゴルフ場がカスタマーハラスメントと判断した場合は瞬時に対応し、警察及び弁護士とも連携いたします。

従業員の心身の安全を確保し、お客様により良いサービスを提供できるよう尽力してまいります。

当ゴルフ場をご利用いただいております皆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。