カスタマーハラスメントに対する基本方針

穂高カントリー株式会社は、ご来場いただいたお客様が安全かつ快適にゴルフを楽しんでいただくため、お客様からのご意見等を真摯に受け止め、信頼や期待にお応えできるように従業員一同、サービス向上に努めております。

当社では、従業員の心身の安全を確保し、お客様と当社のより良い関係を築き、さらに質の高いサービスの提供をさせていただきお客様をお迎えできるよう、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

当方針にご理解ご協力をいただきますようお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義と適用範囲

基本方針は、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。

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

お客様や取引先などから当社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相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

・従業員に対する身体的な攻撃(暴行・傷害)
・従業員に対する精神的な攻撃(脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言・人格否定)
・従業員に対する威圧的な言動(脅迫・恫喝・自分が優位であるかのような行為)
・従業員への土下座の強要
・従業員や会社に対する継続的(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
・従業員や会社に対する拘束的な行動(不退去・居座り・監禁・長時間の拘束・業務に支障を及ぼす行為)
・差別的な言動
・従業員に対する性的な言動(不快に感じる言葉や態度)
・従業員個人への攻撃、要求(プライバシーを脅かす行為など)
・ＳＮＳやインターネット、マスコミなどへの誹謗中傷行為

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。

カスタマーハラスメントに対する当社の対応

カスタマーハラスメントの対象行為と当社が判断した場合は、解決に向けて理性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には即時の報告を徹底しており、当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は即座に対応し、警察および弁護士とも連携を取りながら厳正に対処いたします。

以上

２０２６年１０月１日