

カスタマーハラスメントに関する基本指針

フレンドシップカントリークラブでは、お客様に安全で快適にプレーをお楽しみいただくため、従業員一同、心の通ったサービスとおもてなしの提供に努めております。

今般の改正労働施策総合推進法（いわゆるパワーハラスメント防止法）の趣旨に則り、当クラブとしてハラスメントに関する方針を明確にいたします。

不当または悪質なクレーム等は、従業員に過度の精神的負担を与え、健康被害や業務への支障を生じさせるおそれがあります。従業員が安心して働く職場環境を守ることは、ひいてはお客様へのより良いサービス提供にもつながると考えております。

この考え方のもと、当クラブでは以下のとおり「カスタマーハラスメントに関する基本指針」を策定いたしました。

【カスタマーハラスメントとは】

お客様からのクレームや言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、そのことにより労働者の就業環境が害されるものをいいます。

（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）

【主な行為例】

※以下は一例であり、これらに限られるものではありません。

身体的な攻撃（暴行・傷害）

精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）

威圧的な言動

土下座など過度な謝罪の要求

継続的または執拗な言動

差別的または性的な発言・行動

【当クラブの対応】

当クラブは、カスタマーハラスメントを重大な問題と認識し、決して看過いたしません。

従業員の人権を尊重し、毅然とした態度で対応いたします。

該当する行為が認められた場合には、まずは話し合いによる関係改善を試みますが、悪質または改善が見込めない場合には、顧問弁護士への相談を経て、フェローシップ委員会および理事会に報告し、必要な措置を講じます。

【お客様へのお願い】

当クラブは、今後もお客様とより良い関係を築きながら、快適で安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいります。

万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本基本指針に基づき、適切に対応させていただきます。

皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

2025年2月1日 施行