

カスタマーハラスメントに対する基本方針

グレイズ・インターナショナル株式会社
栃木県民ゴルフ場

グレイズ・インターナショナル株式会社が管理運営する「栃木県民ゴルフ場」（以下「当ゴルフ場」という）では、安全かつ安心してプレーを楽しんでいただけるように、お客様のご意見等を真摯に受け止め、信頼や期待に応えるように従業員一同、良質なサービスの提供を心がけております。

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、お客様からの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ていることがあるのも事実です。

従業員の心身の安全を確保し、お客様とゴルフ場との良い関係を築き、より良いサービスの提供に努め、従業員が安心して働ける職場環境を構築するため、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す。

■カスタマーハラスメント（カスハラ）とは

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」に記載されている「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、従業員の就業環境が害されるもの」を対象としております。

なお、対象は以下のような行為を含みますが、これ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の対象となる主な行為

厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の内容に基づき、以下を想定しております。

- (1) お客様からの要求の内容が妥当性を欠く場合
 - ・当ゴルフ場の提供する商品・サービスの瑕疵・過失が認められない場合
 - ・お客様からの要求の内容が、当ゴルフ場の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- (2) お客様からの要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動
 - ・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（自分が優位であることを示す行為）
 - ・土下座の要求
 - ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ・拘束力な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
 - ・差別的な言動
 - ・性的な言動
 - ・従業員個人への攻撃、要求（プライバシーの侵害）
- (3) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
 - ・商品交換の要求
 - ・金銭補償の要求
 - ・謝罪の要求

■カスタマーハラスメントの対応

従業員にはカスタマーハラスメントを受けた場合、上司への即時報告及び相談を推奨しております。

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、解決に向けて理性的な話し合いをいたしますが、悪質であり当ゴルフ場に対して好ましくないと判断した場合は、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、再度のご利用をお断りする場合などしかるべき対応をいたします。また、必要に応じて、警察や顧問弁護士等と連携し法的措置も含め厳正に対応をいたします。

従業員の心身の安全を確保し、お客様とゴルフ場との良い関係を築き、より良いサービスの提供に努めてまいります。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、ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。