

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ウッドストックカントリークラブ(以下「当クラブ」といいます)では、皆様が安全安心、快適にゴルフを楽しんでいただく事を基本理念に、従業員一同努力しております。しかしながら、当クラブ従業員に対するハラスメントと判断せざるを得ないような言動をとるお客様が見受けられることも事実です。

一部の心無いお客様の言動で、従業員が心に傷を負うケースが増えており、次のような行為をカスタマーハラスメントに当たる行為として公表させていただく事といたしました。

カスタマーハラスメント(カスハラ)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、労働者の就業関係が害されるものをいう。

対象となる主な行為例

- ・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
- ・土下座の要求
- ・継続的(繰り返し)、執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・支配人その他の当クラブ従業員を長時間にわたって拘束し、自身の要求等を述べるための話し合いを強要
- ・当クラブで働く従業員の個人情報などをSNS／インターネットへ投稿(写真、音声、映像の公開)
- ・当クラブで働く従業員個人への攻撃・要求
- ・商品交換、金銭補償の要求
- ・当クラブのキャンセル料やバック割増などの規定や支払方法を断固として容認せず、支払いを拒む
- ・来場時間が遅いにも関わらず、到着後すぐにプレーさせろと要求する(来場時間はプレー30分前が最低限のマナーです)

上記の定義および行為例は、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」に基づき策定しています。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クラブが判断した場合は、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は即時報告を徹底しており、当クラブ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、警察およ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。当クラブ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。