

そのことは、その行動 カスタマーハラスメントに あたりませんか？



2020年6月に施行となった改正労働施策総合推進法に則り、以下のような行為を対象としております。

なお、カスタマーハラスメントの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。

《例示》 カスタマーハラスメントの対象行為

- 身体的な攻撃（暴行・傷害など）
- 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言、強要など）
- 威圧的な言動（自分優位のような行為、SNS への投稿など）
- 繰り返される執拗な言動
- 拘束的な行動（居座り・監禁・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）
- 従業員個人への攻撃、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関する方針

カスタマーハラスメントとは、顧客から受ける、暴力や暴言、理不尽なクレームや常識を越えた要求などのゴルフ場の環境を害する迷惑行為のことをいいます。正当な「クレーム」や「ご意見」と判断が難しいこともございますが、当ゴルフ場においては、2020年6月1日に施行（中小企業は22年4月）となった改正労働施策総合推進法（通称：ハラスメント規制法）が定義するハラスメントに則り次のような行為を想定しています。なお、以下の掲載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

暴力・暴言

- スタッフのミス、注意やお願いに対し大声で怒鳴る、威圧的な態度をとる
- 予約が取れない、キャディ付きが取れないことに対して、電話口で怒鳴る、威圧的な態度をとる
- レストランで味や量や調味料に細かな注文をしたが、応じられない事に対して暴言を言う
（ゴルフ場ではいかなる場合も威圧的な態度・暴言・怒鳴るなどの行為はお控えください）

過剰または不合理な要求

- プレー後の予定に間に合わない、プレーが遅い等の理由でスルーや追い越しを過剰に要求する
- サービスとして提供していない内容の提供を強いる

プライバシー侵害やセクシャルハラスメント行為

- 個人が望まない私的な食事の誘い、電話番号の聞き出し
- 身体への抱きつき、タッチ・身体的特徴の揶揄

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頂いております。しかし、ハラスメントととれるような言動をとるお客さまが、ごく僅かですが見受けられることも事実です。

従業員の心身の安全を確保し、お客さま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いと考えておりますので、会員様におかれましては、紹介者様・同伴者様へのご指導協力を引き続きお願いいたします。