

お客様 各位

湯の浜カントリークラブ

カスタマーハラスメントに対する方針

湯の浜カントリークラブは、お客様が安全、かつ安心してお過ごしいただけるよう、真摯に対応し信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、お客様から常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、由々しき問題です。

私たちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意を持って対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には、組織的に対応します。

そのような事からお客様に質の高い接遇を提供するためにも、従業員を守る立場から、基本方針を策定し公表いたします。

カスタマーハラスメントの対象と考える行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・正当な理由の無い商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

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」

カスタマーハラスメントの発生した場合の対応

- ・上記のような行為が確認された場合は、湯の浜カントリークラブとして、サービス提供の停止、退場、予約拒否を行う場合があります。
- ・顧問弁護士・警察などと連携し、厳正に対応します。

2025年3月制定