



カスタマーハラスメントに対する基本方針

当倶楽部では、ご来場いただくすべての皆様に最高のコースコンディションと、品格ある快適なプレー環境を提供することを目指し、従業員一同、皆様の貴重なご意見に真摯に耳を傾け、おもてなしの向上に努めております。しかしながら、従業員の尊厳を傷つける言動や、ハラスメント行為があった場合は、従業員の就業環境と安全を守り、ひいては他の多くのメンバー・ゲストの皆様の快適な倶楽部ライフを守るため、組織として毅然とした対応を行ってまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、顧客等（会員、ゲスト、施設利用者、取引先、問い合わせ者その他当社の事業に関係する方）の言動で、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとします。対面だけでなく、電話、メール、SNS等による言動も含まれます。

※ 正当なご意見・苦情・申入れや、法令に基づく合理的配慮の申出等は、カスタマーハラスメントには該当しません。

2. 主な該当行為の例

- ・暴行・傷害・器物損壊などの身体的、粗暴な行為
- ・脅迫、暴言、侮辱、差別的言動、誹謗中傷、威圧、土下座の強要
- ・長時間の拘束・居座り、同じ要求や連絡を繰り返すなどの執拗な行為
- ・契約・サービス内容を著しく超える要求、不当な返金・金銭補償・特別扱いの要求
- ・従業員への不当な処罰要求、性的な言動、プライバシー侵害
- ・従業員の氏名・顔写真等をSNS等に無断で掲載する行為、及びこれらの掲載や誹謗中傷の投稿をほのめかして威圧する行為

※ 上記は例示であり、行為の内容・態様・頻度・継続性、発生の経緯等を踏まえて総合的に判断します。

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する、またはそのおそれがある場合は、従業員一人に対応を任せず、責任者への交代や複数名での対応など、組織として事実確認と安全確保を行います。

行為が継続する場合や特に悪質な場合は、対応の打ち切り、退去要請、法令・会則・利用規約等に基づく施設利用やサービス提供の制限等を行うことがあります。暴行・傷害・脅迫等、犯罪に該当し得る行為については警察へ通報し、必要に応じて弁護士等の専門家や関係機関と連携します。

4. 従業員を守るための取組

- ・従業員向けの相談窓口を設け、カスタマーハラスメントに該当するか判断が難しい場合も相談を受け付けます。
- ・事実関係を迅速かつ適切に確認し、被害を受けた従業員への配慮と再発防止を行います。
- ・相談者・関係者のプライバシーを保護し、相談や事実確認への協力を理由とした不利益な取扱いはい行いません。

5. お客様・会員の皆様へのお願い

当社は、これからも皆様からの声を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。お客様・会員の皆様と従業員が互いに尊重し、安心して過ごせる環境づくりにご理解とご協力をお願いいたします。

制定日：2026年10月1日