

カスタマーハラスメントに対する基本方針

安達太良カントリークラブでは、安全かつ安心してお過ごしいただけるように、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、上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、ごく僅かではございますが、お客様からクレームやご意見の正当な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基本方針を策定し公開いたします。

カスタマーハラスメント（カスハラ）とは

安達太良カントリークラブをご利用いただいているお客様が、当社又は従業員に対して理不尽なクレーム・言動をすること。具体的には、事実無根の要求や法的な根拠のない要求・暴力及び屈辱的な方法による要求など。

カスタマーハラスメント（カスハラ）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・名誉棄損・侮辱・暴言・強要など）
- ・威圧的な言動（自分が優位であるかのような行為や SNS への投稿など）
- ・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
- ・拘束的な言動（不退出・居座り・監禁・時間の拘束・業務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や要求（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（カスハラ）における取組姿勢

カスタマーハラスメント（カスハラ）の対象行為と当クラブが判断した場合は、合理的な解決に向けた話し合いを行う等真摯に対応いたしますが、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き、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いたします。

従業員の心身安全を確保し、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。会員の皆様をはじめ当クラブをご利用いただいておりますお客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。

株式会社安達太良カントリークラブ
安達太良カントリークラブ
フェロウシップ委員会 委員長