

北海道ブルックスカントリークラブ

「カスタマーハラスメントに対する方針」

1. はじめに

当クラブは、安全・安心なゴルフ場施設を皆様へ提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとすることにつながると考え、「カスタマーハラスメントに対する方針」を定めました。

2. 当クラブにおけるカスタマーハラスメントの定義

「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- ・ 従業員へのセクシャルハラスメント、つきまとい行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応

上記の行為等が確認された場合、当クラブ施設の利用及び利用の継続を速やかにお断りさせていただきます。また、当クラブ利用約款第5条のとおり、当クラブ施設の利用及び利用の継続拒絶について返金・損害賠償等の責任は負いません。

さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応いたします。