

「カスタマーハラスメントに関する基本方針」

戸塚カントリー倶楽部

当倶楽部は、日本一の愛し愛される倶楽部を目指すため、従業員一同、日頃から心の通ったサービス、おもてなしの提供を心がけております。

一方、ごく僅かではございますが、お客様による従業員へのハラスメント行為と断定できるような言動が見受けられ、このような行為により、従業員が過度な精神的ストレス、健康不良や精神疾患を招くこともあり、通常の業務に支障をきたすケースもございます。

こうした事態を受け、当倶楽部では、従業員の人権を尊重し、従業員が安心して働ける職場環境を構築するため、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定しました。

「カスタマーハラスメントの想定と対象行為」

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に沿って、カスタマーハラスメントの想定を『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、労働者の就業環境が害されるもの』とし、以下をその対象行為とします。

- ・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、強要）
- ・威圧的な言動（自分が優位であることを示す行為、SNSでの拡散）
- ・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
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長電話等の時間拘束）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動（従業員の体に触れる、待ち伏せする、つきまとう、食事やデート等に執拗に誘う、性的な冗談等）
- ・従業員個人への攻撃、要求（プライバシーの侵害、誘い）

その他、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）も含まれます。

「当倶楽部のカスタマーハラスメントへの対応」

当倶楽部の従業員にはカスタマーハラスメントを受けた場合、当倶楽部への即時報告及び相談を奨励しております。カスタマーハラスメントの対象行為と判断した場合、解決に向けた理性的な話し合いを求め対応しますが、悪質であると判断した場合は、フェローシップ・エチケット委員会、さらに理事会に判断を仰ぎ措置を講じます。

「お客様へのお願い」

従業員の心身の安全を確保し、お客様とのより良い信頼関係を築き、サービス向上に尽力してまいります。ただし、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認できた場合は、本基本方針に則り対応します。会員の皆様はじめ当倶楽部ご利用の皆様方のご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上