

# カスタマーハラスメントに対する方針

お客様 各位

鳩山カントリークラブ

## はじめに

鳩山カントリークラブは、お客様が安全、且つ安心してお過ごしいただけるよう、ホスピタリティ精神をもって質の高い接客接遇ができるよう日々努めております。

一方で、当コースをご利用されますお客様の一部には、暴言や不当な要求等の迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、サービス提供を担う社員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

そのような事から、お客様に質の高い接客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

お客様からのクレームや言動の要求内容の妥当性が認められないもの、要求を実現するための手段、態様が社会通念上不相当なもので、当該手段、態様により、当社で働く従業員の就業が害されるおそれがあるもの。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返しされる）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
- ・正当な理由のない商品交換の要求
- ・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が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、鳩山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。

## 当社における取り組み

- ・カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置し、従業員への定期的なヒアリングをおこなっています。
- ・被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組みます。
- ・カスタマーハラスメントの抑止および発生時に備えて防犯カメラを設置し、速やかに対応できるよう従業員への研修をおこなっています。
- ・より適切に対応するために、顧問弁護士、警察などと連携しています。

2024年9月制定