

## 筑波カントリークラブ カスタマーハラスメントに関する基本指針

筑波カントリークラブではお客様に安全で快適なプレーをお楽しみいただくため、従業員一同、常日頃から心の通ったサービス、おもてなしの提供を心掛けております。しかしながら改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）に則って考えた際、ハラスメントと断定されるような言動をとるお客様が僅かですが見受けられる場合があります。不当・悪質なクレームは、従業員にとって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見受けられます。従業員が安心して働ける職場環境を構築するため、当クラブのカスタマーハラスメントに関する基本指針を以下の通り策定いたしました。

### カスタマーハラスメントとは

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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

（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より）

### カスタマーハラスメントの具体例（下記がすべてではありません）

- ・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）
- ・威圧的な言動
- ・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
- ・差別的、性的な言動

### カスタマーハラスメントへの対応

当クラブではカスタマーハラスメントは重大な問題と認識し放置いたしません。従業員の人権を尊重するため、毅然とした態度で対応します。

カスタマーハラスメントと思われる行為に対しては、基本的には話し合いにより関係改善を求めますが、当クラブで悪質であると判断した場合や話し合いができない場合には顧問弁護士に相談のうえ、フェローシップ委員会、さらには理事会に判断を仰ぎ措置をとらせていただきます。

### お客様へのお願い

ほとんどのお客様には、既に上記事項を遵守して頂いており、お客様と更なるより良い関係の構築に尽力して参ります。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された場合には、本行動方針に則り対応いたします。今後とも皆様方のご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2024年8月



筑波カントリークラブ  
(株) 筑波ゴルフコース