

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

株式会社府中カントリークラブ

府中カントリークラブ(以下クラブという)ではクラブご利用の全てのお客様に安心してプレーを楽しんでいただくために、従業員一同、良質のサービスを提供出来るよう努力しています。

しかしながら、お客様からの正当なクレームやご意見の範囲を超えた要求や言動により、他のお客様に対するクラブ内の環境や従業員の就業環境が害されることがあります。

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や健康不良および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が考えられます。

このような行為から従業員を守り、お客様により良いサービスを提供し、且つ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・ハラスメントに対する基本方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

厚生労働省が発表している「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている『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、従業員の就業環境が害されるもの』を対象としております。

なお、対象は以下のような行為を含みますが、これのみに限定されるものではありません。

カスタマー・ハラスメントの対象行為

厚生労働省発表「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル」の内容に基づき、以下を想定しております。

- ◆ 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、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、長電話等の時間の拘束)
- ◆ 差別的な言動
- ◆ 性的な言動(従業員の体に触る、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)

なお、要求内容の妥当性に照らして、不相当とされる場合は、以下の行為も想定しております。

- ◆ 商品交換の要求
- ◆ 金銭補償の要求
- ◆ 謝罪の要求

カスタマー・ハラスメントへの対応

従業員にはカスタマー・ハラスメントを受けた場合、クラブへの即時報告及び相談を奨励しており、カスタマー・ハラスメントの対象行為とクラブが判断した場合、解決に向け理性的な話し合いをいたしますが、悪質でありクラブに対して好ましくないと判断した場合はご利用をお断りするなどしかるべき対応をいたします。