

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

中津川カントリークラブでは、安全かつ安心してお過ごしいただけるように、お客様からのご意見等を真摯に受け止め、信頼や期待にお応えできるように従業員一同、礼節と誠意をもった対応を心がけております。

一方、近年社会問題となっている「カスタマーハラスメント（カスハラ）」は、従業員の尊厳を傷つけ、働く環境やクラブ全体のサービス品質を損なう要因となり得ます。

当クラブは、『従業員一人ひとりの心身の安全と尊厳を守ることを経営責任のひとつ』と位置づけております。従業員が安心して働ける環境が整ってこそ、お客様に心地よいサービスをご提供できるものと考えます。

### ◆ カスタマーハラスメントの想定

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、労働者の就業環境が害されるもの』を対象と想定しております。

### ◆ クラブの基本方針

#### 1、従業員の安全と尊厳を最優先に守ります

従業員に対するハラスメント行為を許容せず、安心して働ける職場環境を守ります。

#### 2、カスタマーハラスメントに該当する行為

次のような行為は、ハラスメント対応の対象となります。なお、対象は以下のような行為のみに限定されるものではありません。

- ・ 暴力的、威圧的な言動（怒鳴る、大声で威圧する、叩く、物を投げる等）
- ・ 執拗な（しつこい）叱責や人格を否定する発言（侮辱、嘲笑、差別的発言等）
- ・ 長時間の拘束や繰り返される過度なクレーム
- ・ 土下座や過度な謝罪の強要
- ・ クラブの規定を逸脱した特別扱いや割引対応などの不当な要求
- ・ 従業員の個人情報の詮索やプライベートへの干渉
- ・ SNS、口コミ等での脅迫、名誉毀損を示唆する行為
- ・ その他、社会通念上著しく不適切と判断される言動

#### 3、クラブとしての対応

カスタマーハラスメントが疑われる行為が確認された場合は、状況に応じて以下の対応を行います。

- ・ 管理者による事実確認及び、関係者へのヒヤリング
- ・ 該当行為が認められた場合の注意・警告
- ・ 悪質または、再三にわたる場合はサービス提供の中止、施設の利用制限・退場のお願い
- ・ 必要に応じて警察や弁護士等の外部機関と連携した対応

**※これらの対応は、すべてのお客様が安心してご利用いただける環境を維持するための措置であると同時に、従業員を守るためのものです。**

#### 4、社内相談体制の整備

従業員が被害を一人で抱え込まないように、相談しやすい環境と迅速に対応する体制を整備しています。報告があった場合は、クラブとして速やかに対応いたします。

皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。