【小幡郷ゴルフ倶楽部　カスタマーハラスメントに対する方針】

■小幡郷ゴルフ倶楽部　カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社エルドラド小幡郷ゴルフ倶楽部（以下、「当社」といいます。）は、当社が提供するゴルフ場をお客様にご利用いただき、ゴルフを快適かつ安全にプレーを楽しんでいただける環境を提供すること及びゴルフを通じてお客様の心身ともに健康に役立っていただくことを目指しています。

本方針は、当社の従業員が「顧客志向・顧客密着」を合言葉に、お客様の声に誠実に向き合い、よりよいサービスを提供する取組みを継続するための職場環境を守り、ごくわすかなお客様によるカスタマーハラスメントに対し、毅然とした対応を行う企業姿勢を社内外に示すものです。

■カスタマーハラスメントの定義

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」に記載の『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、社員の就業環境が害されるもの』を主な対象と定義しています。

■カスタマーハラスメントの対象となる行為

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」の内容を踏まえ、下記行為を想定していますが、これらの行為のみに限定されるものではありません。

①お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合

・当社グループの提供する商品およびサービスに瑕疵・過失が認められない場合
・要求の内容が、当社グループの提供する商品およびサービスの内容とは関係がない場合

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）
・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）
・差別的な言動
・性的な言動
・従業員個人への攻撃、要求

（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）
・商品交換の要求
・金銭補償の要求
・謝罪の要求

③お客様によるその他迷惑行為

・SNS やインターネット上での中傷誹謗行為
・物理的な迷惑行為　等

※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」はこちらからご覧ください。
https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf

■カスタマーハラスメントへの対応

当社グループは、グループ各社で働く従業員一人ひとりを守るため、お客様からのご意見・ご要望に対し、誠意をもって対応する一方で、不当・悪質な行為と判断した場合は、毅然とした対応を行うとともに、また、カスタマーハラスメントが継続する場合や悪質と判断した行為については、各種会員資格等の停止や当社施設の利用禁止措置のほか、関係各部署が連携し、警察・弁護士等へ対応を相談の上、厳正に対処します。

■カスタマーハラスメントへの取組み

・本方針の従業員への周知・啓発
・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定と見直し
・カスタマーハラスメントへの対応ルール等の従業員への教育・研修
・カスタマーハラスメントの相談・報告体制の整備
・カスタマーハラスメントに対する組織での迅速な対応
・グループとしての対策・指針
https://www.belluna.co.jp/mail/customer-harassment/

■お客様へのお願い

今後もより多くのお客様にお喜びいただける商品・サービスをご提供できるよう努めます。万一、カスタマーハラスメントに該当する人物・言動が確認された場合には、本方針および「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に則り対応いたします。皆様のご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。