



2025 年 9 月 1 日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

顧客による著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対する対策を企業に義務付ける改正労働施策総合推進法が 2025 年 6 月 4 日、参院本会議で可決しました。これはカスタマーハラスメント対策を事業主の「雇用管理上の措置義務」とするもので、2026 年 10 月に施行見込みであります。これら法律に対処すべく、当倶楽部におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針を策定致しましたのでお知らせ致します。

【基本方針】

当倶楽部は、安全かつ安心してお過ごしいただけるように、お客様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、上質なサービスの提供を心がけております。多くのお客様には、エチケット・マナーを守り、プレーを楽しみながらゴルフ場をご利用いただいております。しかしながら、お客様からの正当なクレーム・ご意見の範囲を超えた要求や言動があった場合、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など、通常の業務に支障をきたすケースが起こります。従業員の心身安全を確保し、お客様とゴルフ場とのより良い関係を築きながら、質の高いサービス提供に尽力してまいりたいと考えることから、従業員に対するカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為に対しては、従業員の人権や就業環境を守るべく、組織として毅然とした対応を行います。

【カスタマーハラスメント定義※】

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り、労働者の就業環境が害されるもの

【想定されるカスタマーハラスメント※】

- ・従業員を怒鳴りつける
- ・従業員に土下座を強要する
- ・不手際のお詫びに、商品等を無料で提供するように要求する
- ・顧客自ら商品を壊した上で「商品が壊れていた」とクレームを入れる
- ・金銭保証の要求をする
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

※上記定義及び想定行為は、厚生労働省発行「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき作成。なお、行為例はあくまでも例示であり、カスタマーハラスメント行為はこれらに限定されない

【カスタマーハラスメントにおける当倶楽部の対応】

当倶楽部では、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、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、顧問弁護士等にも相談の上措置をとらせていただきます。

【おわりに】

従業員の心身の安全を確保し、お客様により良いサービスを提供できるよう尽力してまいります。会員の皆様はじめ当倶楽部をご利用いただいております皆様におかれましては、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

芙蓉カントリー倶楽部