

あなたのその言動・行動

カスタマーハラスメント行為にあたりませんか？



カスタマーハラスメントについての基本方針

株式会社福島ゴルフ倶楽部は、お客様が安全安心にご利用いただけるよう従業員一同、お客様のお声を真摯に受け止め、上質なサービスを提供できるよう心がけております。しかし、当ゴルフ場を利用する一部のお客様から、悪質な言動や脅迫及び不当な要求などの「カスタマーハラスメント」に該当する迷惑行為が発生しております。

ついては、従業員の安全を確保しながら、お客様とゴルフ場とのより良い関係を築き、今後も質の高いサービスを持続的に提供するためにも「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり公表いたします。

カスタマーハラスメントとは

- ・お客様という優越的な立場を利用しての、過剰な要求や不当な言いがかりなど、主張内容に問題があるもの
- ・不法行為に該当する行為や社会通念上不当な要求行為であること
- ・暴力や暴言、従業員の心身の安全を脅かす行為

具体例

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、中傷、名誉棄損、侮辱、差別）
 - ・威圧的な行動（暴言、脅迫）
 - ・土下座の要求
 - ・拘束的な行動（長時間にわたる不退去、居座り、時間の拘束、長時間の電話）
 - ・不合理、または過剰なサービスの要求
 - ・性的な言動、身体へのタッチ
 - ・従業員が望まない私的な誘い、個人情報の聞き出し
 - ・SNSへの誹謗中傷を含む理不尽な書き込み
- ※ただし行為例は例示であり、カスタマーハラスメント行為はこの限りではありません。

カスタマーハラスメントの対象行為と当クラブが判断した場合は、解決に向けて合理的な話し合いで対応いたしますが、悪質であると判断した場合には、ご利用のお断りやプレーの中断し退場していただく場合がございます。また、会員資格の停止や当社施設の利用禁止措置のほか、法的措置も含め厳正に対応させていただきます。

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ので、会員の皆様はじめ当クラブをご利用いただくお客様におかれましても、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

