



カスタマーハラスメントに関する基本指針

館山カントリークラブでは、お客様に安全で快適なプレーをお楽しみいただくため、従業員一同、日頃から心の通ったサービス、おもてなしの提供を心掛けております。

しかしながら、改正労働施策総合推進法(通称:パワハラ防止法)に則って考えた際、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、健康不良や精神疾患を招くこともあり、通常の業務に支障をきたす恐れがございます。従業員が安心して働ける職場環境を構築するため、当クラブではカスタマーハラスメントに関する基本指針を以下の通り策定いたします。

カスタマーハラスメントとは

お客様からの要求や言動のうち、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（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より）

カスタマーハラスメントの具体例（下記がすべてではありません）

1. 身体的な攻撃(暴行・傷害)
2. 精神的な攻撃(脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言)
3. 威圧的な言動
4. 土下座の要求
5. 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
6. 差別的、性的な言動

カスタマーハラスメントへの対応

当クラブは、お客様からのご意見やご要望には、誠意をもって対応いたします。

一方、従業員の人権を尊重するため、カスタマーハラスメントと思われる行為に関しては必要な対応を講じます。基本的には話し合いにより関係改善を求めますが、状況に応じて、顧問弁護士への相談、フェローシップ委員会、理事会による協議により判断を仰ぎ措置をとらせていただきます。

お客様へのお願い

館山カントリークラブは、これからもお客様との信頼関係を大切に、皆様に気持ちよくゴルフを楽しんでいただけるクラブを目指してまいります。

お客様と従業員が互いに敬意と思いやりを持ち、快適なクラブ環境を築いていきますよう、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 9 月
株式会社館山カントリークラブ