

【上石津ゴルフ倶楽部】カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

1. はじめに

当ゴルフ場は、ご来場いただくすべてのお客様に、安全で快適なゴルフプレーをお楽しみいただくため、サービスの向上に日々努めております。多くのお客様は、ゴルフのエチケット・マナーを遵守され、当ゴルフ場の運営にご理解とご協力をいただいております。

しかしながら、ごく一部のお客様による**カスタマーハラスメント(カスハラ)**行為が、従業員の心身の健康や就業環境を著しく阻害し、ひいては他のお客様の快適なプレー環境を損ねる事態も発生しております。

当ゴルフ場は、従業員をこのようなカスハラ行為から守り、より質の高いサービスを提供し続けるため、本基本方針を策定します。お客様にも本方針へのご理解とご協力をお願いし、全てのお客様にとって健全で楽しいゴルフライフを提供できるよう尽力してまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

当ゴルフ場におけるカスタマーハラスメントとは、お客様からのクレーム・言動のうち、その要求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、それにより従業員の就業環境が害されるものを指します。

特に、ゴルフ場という特性上、以下の行為が該当しうると考えられます(例示であり、これらに限りません)。

- **身体的な攻撃:**
 - 従業員への暴行、傷害、物を投げつける、唾を吐くなど。
 - ゴルフカートや施設設備への故意の損壊行為。
- **精神的な攻撃:**
 - **暴言・恫喝:**「死ね」「馬鹿」「クズ」「お前」といった侮辱的な言動、大声での威嚇、脅迫、恐喝。
 - **名誉毀損・侮辱:** 従業員の容姿、能力、学歴などに対する中傷、土下座の強要、差別的な言動。
 - **長時間の拘束・執拗なクレーム:** スタート時間やプレー進行に関する執拗な叱責、長時間にわたる電話やフロント・レストランでの居座り。
 - **個人情報の侵害・SNS 等での拡散:** 従業員の許可なく写真や動画を撮影し、SNS やインターネット上で公開・誹謗中傷する行為。従業員の個人情報を聞き出そうとする行為。等
- **不当な要求:**
 - **過剰なサービス要求:** 予約が取れない、キャディが付かない等の理由で、無理なスタート時間の要求、スループレーや追い越しの過剰な要求。
 - **金銭・割引の要求:** コースコンディションや自身のプレー結果を理由とした不当なプレー料金の減額、無料での商品・サービスの提供、金銭補償の要求。

- **ルール・マナーの逸脱要求:** ゴルフ場のドレスコード、プレー進行ルール、エチケット・マナーの無視や、それらを従業員に強要する行為。
 - **特定の従業員への対応・処罰の要求:** 特定の従業員を名指ししての不当な対応要求や、懲戒・解雇の要求。
 - **営業時間外や私的な接触の要求:** 従業員の自宅への訪問、業務時間外の対応、私的な食事や連絡先の聞き出しなど。
 - **該当事案:** 当日の事案で、他の来場者様より同様の注意や申出が無い事など。
 - **その他の迷惑行為:**
 - 施設内での許可のない録音・撮影。
 - 定められた場所以外への立ち入り(業務エリア、カート道外への侵入など)。
 - 飲酒による酩酊状態での迷惑行為。
 - セクシュアルハラスメント(性的な言動や行為)。
-

3. 基本的な考え方と対応方針

当ゴルフ場は、カスハラに対して以下の基本方針に基づき、従業員を守り、健全な運営を維持するため、毅然とした態度で組織的に対応します。

(1) カスハラ行為の禁止と従業員の保護

いかなる理由があっても、カスハラ行為は一切認めません。従業員の安全、健康、尊厳を守ることを最優先とし、カスハラから従業員を保護するために必要なあらゆる措置を講じます。

(2) 組織的な対応

カスハラが発生した場合、個々の従業員に責任を負わせることはなく、会社全体として組織的に対応します。各部署の管理職は、従業員からのカスハラに関する報告や相談に対し、迅速かつ適切に対応する責任を負います。

(3) 毅然とした対応と利用制限

カスハラと判断される行為に対しては、その内容に応じて、警告、サービスの提供停止(プレーの中止、退場、今後の利用拒否など)、会員資格の停止・取消などの措置を講じます。

特に悪質と判断される場合は、養老警察への通報、弁護士との連携、法的措置(損害賠償請求、刑事告訴など)を含む厳正な対応を取ります。

(4) 従業員への支援

カスハラの被害を受けた従業員に対し、心身の健康への配慮、メンタルヘルスケア、カウンセリングなどの相談体制、必要に応じた配置転換など、多角的な支援を行います。

(5) お客様への周知と協力要請

本基本方針の内容を、当ゴルフ場のウェブサイト、クラブハウス内掲示、プレー約款、スタート前のご案内等を通じてお客様に明確に周知し、カスハラ行為の防止と、当ゴルフ場の健全な運営へのご理解とご協力をお願いしてまいります。

4. 推進体制と具体的な取り組み

(1) 責任者の明確化

カスハラ対策に関する統括責任者(支配人)を定め、対策の推進と実行を管理します。

(2) 相談窓口の設置

従業員が安心してカスハラについて相談できる窓口を設置し、相談者のプライバシー保護に最大限配慮した上で、事実確認と適切な対応を行います。

(3) 教育・研修の実施

全ての従業員に対し、カスハラの定義、ゴルフ場における具体例、対応の原則、緊急時の対応手順、相談窓口などについて、定期的に教育・研修を実施します。特に、フロント、キャディ、マスター室、レストランなど顧客と直接接する部署の従業員には、実践的な対応能力を養うためのトレーニングを強化します。

(4) 情報の記録と共有

カスハラが発生した際は、日時、場所、行為の内容、対応状況、周囲の目撃情報などを詳細かつ正確に記録し、社内ですぐに共有することで、組織的な対応、再発防止、類似事例への対応に活かします。

(5) 顧客対応ガイドラインの策定・見直し

正当なクレームとカスハラの区別、対応の原則、対応の中止基準、警察等への通報基準など、ゴルフ場に特化した具体的な顧客対応ガイドラインを策定し、必要に応じて見直しを行います。

(6) 施設内外の防犯対策

防犯カメラの設置、非常用ブザーの配備など、物理的な安全対策も検討し、従業員が安心して働ける環境を整備します。

5. おわりに

本基本方針は、従業員が安心して働くことができる職場環境を整備することで、お客様へのより質の高い、快適なサービス提供に繋がるものと考えております。全てのお客様に、ゴルフというスポーツの持つ「紳士淑女の精神」に則り、エチケットとマナーを遵守した行動をお願いし、当ゴルフ場の運営にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日:2025 年 12 月 1 日

上石津ゴルフ倶楽部

本取り決めは中部ゴルフ連盟下の岐阜県ゴルフ連盟に加盟する全ゴルフ場にて決議決定されたものであり、岐阜県内の連盟加盟ゴルフ場が同様に対応するよう取り決めたものです。

ご理解いただけない場合は岐阜県ゴルフ連盟を通し中部ゴルフ連盟へと連絡・通報される事となりますのでご留意願います。
