

カスタマーハラスメント対応基本方針

はじめに

当練習場は、すべてのお客様にゴルフを快適かつ安全に楽しんでもいただける環境の提供を目指しています。

お客様からのご意見・ご指摘には真摯に耳を傾け、誠実に対応し、サービスの向上に努めます。一方で、従業員に対する社会通念上許容される範囲を超えた言動については、従業員の人権と就業環境を守り、今後も安定したサービスを提供するため、組織として毅然と対応します。

カスタマーハラスメントの考え方

お客様、取引先、施設利用者その他当練習場の事業に関係する方による言動のうち、要求内容またはその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、それにより従業員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと判断します。

なお、正当なご意見・ご要望・苦情は、カスタマーハラスメントには該当しません。

対象となる主な行為

- 暴言、侮辱、脅迫、差別的発言、誹謗中傷、威圧的な言動
- 暴行、器物損壊、物を投げる行為などの粗暴な言動
- 長時間の拘束、居座り、不退去、同一内容の執拗な要求
- 契約内容や施設の利用ルールを著しく超えるサービス、返金、補償などの要求
- 土下座、過剰な謝罪、従業員の処罰、個人情報の開示などの要求
- スタッフ専用区域への立入り、従業員の無断撮影、プライバシーを侵害する行為
- SNS・インターネット上での誹謗中傷、個人情報の投稿、虚偽情報の拡散
- 性的な言動、つきまとい、その他従業員の安全を脅かす行為

当練習場の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を中止し、退場をお願いすることがあります。

行為が継続する場合や悪質な場合は、会員資格・QRコードシステム等の利用停止、施設利用の停止・禁止、警察への通報、弁護士への相談、その他の法的措置を行うことがあります。

皆様に安心してご利用いただける環境を守るため、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月1日

極楽ジャンボリーゴルフ倶楽部