

## カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

お客様各位

令和4年1月26日

鴻巣カントリークラブ

### 方針作成の背景

鴻巣カントリークラブはお客様に安心安全にゴルフプレーを楽しんでいただくことを基本理念とし、従業員一同、お客様に最高のサービスを提供出来るよう日々努力しています。

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、ハラスメントと断定されるような言動をとるお客様が僅かですが見受けられることも事実です。我々サービスを提供している者もお客様と同じ感情を持つ「人」です。その点を考慮いただくためにも鴻巣カントリークラブとしてカスタマーハラスメントの定義と我々の考えを公表させて頂くことにしました。

### 方針作成によって目指した世界

この公表はカスタマーハラスメントに対しての対策のみ目的としたものではありません。お客様と鴻巣カントリークラブとの関係性を築き、お客様へのサービスの提供品質を高めることも目的としています。

今回の取り組みにより、対応者の精神負担を軽減することでサービス品質全体の向上を図ります。今後もお客様がご満足いただけるサービスを提供できるよう尽力致します。

## 鴻巣カントリークラブが考えるカスタマーハラスメントとは

改正労働施策総合推進法(通称;パワハラ防止法)が中小企業にも2022年4月より適用されます。これの定義する6種のハラスメント

「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」

「過少な要求」「個の侵害」に則り下記を想定しています。

「精神的な攻撃」

- ・人格を否定するような言動。
- ・侮辱的な言動。
- ・長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する。

「過大な要求」

- ・サービスとして提供していない内容の提供を強いる。

「個の侵害」

- ・サービスの提供に関係のない情報を引き出そうとする。

\*上記のような事象がみられた場合は鴻巣カントリークラブとして、サービス提供の遅延やサービス提供の停止を行う場合があります。

## 鴻巣カントリークラブはカスタマーハラスメントに対応するため、

### 理事会・会社本部に相談窓口を設けます。

相談窓口は次の業務を担当します。

- ・カスタマーハラスメントに関する相談・苦情・通報を受け付けます。
- ・相談・苦情・通報の内容について事実関係を確認します。
- ・警察、弁護士等にも相談の上、カスタマーハラスメントが認められる場合は、理事会・会社本部は解決への対応に当たります。

以上