カスタマーハラスメント基本方針策定のお知らせ

相模カンツリー倶楽部では、より健全で快適なクラブ運営を図るため、このたび「カスタマーハラスメント基本方針」を策定いたしました。会員の皆様と従業員が、互いに尊重し合える環境を維持することを目的としたものです。

何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

相模カンツリー倶楽部
名誉書記

当倶楽部は、会員及び倶楽部施設を利用するお客様に対して安全で快適なプレーを楽しんでいただき、当倶楽部の伝統的な雰囲気を満喫していただくため、コース環境を整えて、従業員一同皆様の信頼とご期待に応えるよう、より高いサービスを提供することを心掛けております。

一方で、そのためには、当倶楽部で働く従業員においても、心身ともに健康で安心して働ける就業環境を整えることが大切であると考えておりますので、就業環境が害されないように、下記のとおり、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

皆様におかれましては、この方針をご確認いただき、カスタマーハラスメントの防止についてご理解とご協力をいただきますようお願い申し上げます。

記

**1　カスタマーハラスメントとは**

職場において行われる顧客、取引先、施設の利用者などの言動であって、その雇用する従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当該従業員の就業環境が害されることが行為類型であり、上記の顧客などの言動がカスタマーハラスメントと呼ばれるものです（労働施策総合推進法第３３条１項参照）

## 2　カスタマーハラスメントの具体例

カスタマーハラスメントの具体例を掲げると次のとおりです。ただし、この例に限るわけではありません。

①　性的な言動
従業員に対する性的発言、身体的な接触などのセクシャルハラスメントに当たるような行為

②　優位な立場を利用した言動
従業員に対する暴行、脅迫、暴言、罵声、大声、特別扱い・過剰な要求などのパワーハラスメントに当たるような行為

③　従業員に対するプライバシー侵害・名誉信用棄損
プライバシーを侵害する言動
職員を無断で撮影、録画・録音する行為
誹謗中傷など名誉信用を棄損する言動

## 3　カスタマーハラスメントに対する当倶楽部の基本方針

カスタマーハラスメントに当たる言動は、従業員の心身の不調を招くとともに就業環境を乱し、悪化させるものであり、当倶楽部としては看過できない問題であります。このため、当倶楽部は、会員及び倶楽部施設を利用するお客様に対して、キャディー及びその他の従業員に対するカスタマーハラスメントを一切禁止いたします。

また、当倶楽部は、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、所定の相談窓口を設けております。相談窓口については、従業員が躊躇なく相談できるよう、プライバシーを保護するための必要な措置を講じており、相談をしたことを理由とする不利益な取扱いも禁止しております。従業員がカスタマーハラスメントを受けた際は、当該従業員が相談窓口に通報し、あるいは上司に報告・相談することになっており、通報や報告・相談があった際には当倶楽部としてすみやかに調査を行うことになっております。その結果、カスタマーハラスメントが認められた場合には、当倶楽部として、当該会員に対して定款で定める懲戒処分を行うなど、毅然とした態度で対応いたします。

したがいまして、会員の皆様におかれましては、カスタマーハラスメントに対する当倶楽部の基本方針をご確認いただき、カスタマーハラスメントを行なわないよう十分にご留意いただくとともに、倶楽部施設を利用するお客様に対しても、当倶楽部の基本方針を厳守するよう周知徹底をお願い申し上げます。

以上