藤島ゴルフセンター

カスタマーハラスメントに対する基本方針

施行日： 2026年10月1日

1.はじめに

弊社は、地域社会とのつながりを大切にし、地域の発展に貢献できる企業であることを心掛けます。その中で、お客様との信頼関係を大切にし、誠実な対応と質の高いサービスに努めます

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や暴言、威圧的な言動、暴力、セクシュアルハラスメントなどは、従業員の心身や尊厳を傷つける行為であり、これらの行為は、職場環境を悪化させ、結果サービス品質の低下を招くおそれがある、重大な問題と考えています。

2.カスタマー・ハラスメントの定義

弊社では、お客様からの要求や言動の内容、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、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

具体例（例示でありこれに限られません。）
○ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
○ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
○ 威圧的な言動
○ 継続的・執拗な言動
○ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
○ セクシュアルハラスメントに該当する言動

3.カスタマー・ハラスメントへの対応

弊社は、従業員が安心して働ける職場を守るため、これらの要求や言動に対しては、お客様に安心してサービスをご利用いただけるよう、誠実な対応に努めつつも、
社会通念上相当な範囲を超える要求や言動には毅然とした姿勢で臨み、悪質な行為については警察や弁護士などの関係機関と連携し、適切に対応します。

4.カスタマーハラスメントに対する取り組み内容

もし、お客様からこれらの行為を受けた際に、職員が一人で抱え込むことなく、上司や相談窓口に報告・相談できる体制を整え、組織的に対応します。