

来場者各位

「STOP！カスタマーハラスメント」カスタマーハラスメント対応基本方針を策定
～お客様との更なる信頼構築、より良いサービス提供の実現に向けて～

株式会社アコーディア・ゴルフは、従業員一人ひとりが心身ともに安心して働ける環境を確保することが、今後も多くのお客様との信頼構築、より良いサービス提供につながると考え、「カスタマーハラスメント対応基本方針」を策定し、2025年1月8日（水）に公開いたしました。

当社は、運営するゴルフ場、練習場およびその他施設をお客様にご利用いただき、ゴルフを快適かつ安全に楽しんでいただける環境を提供すること、また、ゴルフを通じてお客様に心身ともに健康に、豊かになっていただくことを目指しています。その中で、従業員は日々お客様からのご意見やご指摘に真摯に耳を傾け、誠実に対応することを心がけ、サービス向上に努めております。

一方で、従業員に対するカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為に対しては、従業員の人権や就業環境を守るべく、組織として毅然とした対応を行ってまいります。

上記趣旨にご理解ご協力をいただきますようお願い申し上げます。

■カスタマーハラスメントの定義と適用範囲

本方針は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。お客様や取引先などから当社従業員に対する以下行為を適用範囲とします。

- お客様または取引先など第三者からの優越的な立場を利用した言動であること
- 不法行為に該当する行為や社会通念上不当な要求行為であること
- 従業員の就業環境が害される恐れがあること

以上を満たす行為をカスタマーハラスメント行為と判断します。

■対象となる主な行為例

- 暴言、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- 暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など
- 業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、クレームの継続など）
- 業務スペースへの立ち入り
- 従業員を欺く行為
- 会社・従業員の信用を棄損させる行為
- 過剰な謝罪要求や従業員への処罰の要求

- わいせつな行為や卑わいな言動などセクシャルハラスメント行為
- プライバシーの侵害
- SNS やインターネット上での誹謗中傷 など

行為例は例示であり、カスタマーハラスメント行為はこれらに限定されません。

■ カスタマーハラスメント行為への対応

当社がカスタマーハラスメントに該当する行為と判断した場合、従業員一人ひとりを守ることを最優先とし、組織として毅然とした対応を行うとともに、カスタマーハラスメントが継続する場合や悪質と判断した行為については、各種会員資格等の停止や当社施設の利用禁止措置のほか、警察や弁護士等と連携し、厳正に対応させていただきます。