



カスタマーハラスメントに対する基本方針

カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、カスタマーハラスメントを、「お客さまや業務の遂行にあたり関係する方からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、又は社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）を伴うもので、役職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

カスタマーハラスメントに該当する主な例は以下のとおりですが、これらに限られません。

- ・ 過剰または不合理な要求、当社グループの商品やサービスとは関係がない要求
- ・ 正当な理由のない商品の交換、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 役職員個人への攻撃、要求
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷や役職員のプライバシー侵害

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社グループは、役職員ひとり一人を守るため、カスタマーハラスメントが行われたとグループ各社が判断した場合には、原則として以降のお客さま対応をお断りいたします。また、必要に応じて、警察、弁護士などに相談のうえ、法的措置を含めた適切な措置を講じるなど、組織として厳正に対処いたします。

カスタマーハラスメントに対する当社グループの取り組み

- ・ 本方針による企業姿勢の明確化
- ・ カスタマーハラスメントへの対応手順等の策定
- ・ カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
- ・ 外部専門家（弁護士等）との連携
- ・ 役職員への周知、啓発

利用約款（一部抜粋）

第3条 （本ゴルフ場に関する利用の謝絶）

(10) 本ゴルフ場の利用者が本ゴルフ場従業員や他の利用者に対し、暴力行為及びハラスメント行為（セクシャルハラスメント

- ・ カスタマーハラスメント・パワーハラスメント等）をしたとき、又は過去に行ったことがある等、本ゴルフ場を利用することが好ましくないと本ゴルフ場が判断したとき