2026 年 5 月

カスタマーハラスメントに対する基本方針

山梨県ゴルフ場支配人会

1. 接客に関する基本方針

山梨県ゴルフ場支配人会加盟ゴルフ場（以下加盟ゴルフ場）では、すべてのお客様に心地よくプレーを楽しんでいただけるよう、従業員が誠意と敬意をもって接客にあたります。 従業員はサービス提供者として適切な言動を心がけ、お客様の声に真摯に耳を傾けます。一方で、従業員の尊厳と安全を守ることも重要であり、社会的立場にかかわらず従業員が不当な要求や暴力的・侮辱的な行為を受けることについては決して容認いたしません。お客様と従業員が相互の尊重と協力のもとで快適な環境を維持することを基本方針とします。

2．禁止行為

加盟ゴルフ場では、以下のような従業員の人格を否定する言動、社会通念上不相当及び不合理な要求、または嫌がらせに該当する行為をカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）として禁止します。

⑴ 暴力・威嚇・脅迫等

⑵ 侮辱・人格否定・差別的発言等の精神的攻撃

⑶ 不合理・過度な要求

⑷ 長時間にわたる叱責及び、不当なクレーム

⑸ 従業員個人への私的な接触要求及び、プライバシーの侵害

⑹ SNS・インターネットを利用した誹謗中傷

3．禁止行為の例示

禁止される行為をわかりやすくするため、以下に具体例を示します。

⑴ 暴力・威嚇等

① 施設内外での従業員に対する大声での叱責及び怒鳴りつけ。

② キャディに対してクラブを投げる・殴る素振り等の威嚇。

③ 「お前をクビにしてやる」等の脅迫的な発言。

④ 他のお客様や従業員等の前での恫喝による業務遂行の妨害。

⑵ 侮辱・人格否定等

①「こんな事も出来ないのか」「お前はキャディ失格だ」等の侮辱的発言。

② 性別・年齢・外見等に関する差別的発言。

③ スロープレーの改善注意喚起者に対する人格攻撃。

⑶ 不合理及び過度な要求

① 天候及びコースコンディションに起因する事象への過度な補償。

② 予約不可時間帯への強引な割込みや特別対応。

③ スロープレーに対する注意及び改善を拒否し、「自分の前は空けろ」等、不合理なプレー進行の要求。

④ キャディに対し規定業務を超える私的サービスの要求（荷物運搬過多、過度な指示、写真の強要等）。

(4) 長時間にわたる叱責及び不当なクレーム

① 長時間にわたる叱責や同内容のクレームの執拗な反復。

② 電話・メール等の過度な連絡の繰り返しによる業務の妨害。

(5) 従業員個人への不当な接触等

① 従業員に対する電話番号・SNS アカウント等の伝達の強要。

② ストーカー的行為。

③ 私的な飲食への誘いの反復等、業務外の接触の強要。

(6) インターネット上の誹謗中傷

① 事実と異なる投稿及び評価のポータルサイト及び SNS 等への拡散。

② 従業員個人の氏名や写真の掲載等、プライバシーを侵害する投稿。

４．違反行為が確認された場合の措置（加盟各ゴルフ場による）

カスハラ行為が確認された場合、加盟ゴルフ場は以下の措置を適切に取り、 従業員の安全確保及び業務継続性を守ります。

(1) その場での注意及び警告

従業員及び管理者が即時に行動の中止を要請します。

(2) 管理者による対応

状況を事実確認したうえで、冷静な対話を試みます。

(3) サービス提供の中断・退場の要請

悪質と判断される場合、利用の継続を認めず即時に退場を求めることがあります。

(4) 予約及び利用の制限または停止措置

① 一定期間の予約停止をすることがあります。

② 加盟各ゴルフ場の規約に基づく処分を付与することがあります。

(5) 警察及び関係機関への通報

暴力・脅迫・名誉毀損・ストーカー行為等、刑事事件に該当する場合は速やかに通報します。

(6) 法的措置の検討

代理人による対応等を含め、損害賠償請求・利用禁止措置など必要な対策を講じます。