

リソルグループ運営ゴルフ場に係る カスタマーハラスメントに対する方針

方針作成の背景

リソルグループ運営ゴルフ場（以下、「弊社」といいます。）では、企業理念である“あなたのオフをもっとスマイルに”について、お客さまはもちろん、従業員においてもその範囲内と捉え、実現に向けて邁進しております。そこで、お客様からのご意見、ご要望に対して今後も真摯に対応していく一方で、暴言やひどい言動、また不当な要求等においては毅然とした対応を行い、従業員ひとり一人を守ることもその実現の為に不可欠であると考えた為、“カスタマーハラスメントに対する方針”を策定いたしました。

なお、当該取り組みはお客様からの貴重なご意見を排除する目的ではないことを、あらかじめご承知いただけ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

弊社は、お客様からのご意見・ご要望を貴重なご助言であると認識しておりますが、以下のような行為をカスタマーハラスメントと定義いたしました。（以下は例示であり、これらに限定される趣旨ではありません。）

1. お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合

- (1) 提供するサービスに瑕疵（傷）・過失（落ち度）が認められない場合（合理的レベルを超える品質の要求）
- (2) 法的な責任を超えた不当な要求（土下座の要求、社長や支配人の謝罪の要求、提供していないサービスの要求、合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し、社内処分の要求）

2. 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- (1) 身体的な攻撃（物を投げつける、殴る、蹴る、強く押すなどの行為）
- (2) 精神的な攻撃（大声で威圧することや乱暴な口調、脅迫的な言動、人格を否定するような言動、罵倒、叱責、SNS・インターネット上のものを含めた誹謗中傷などの行為）
- (3) 同じ内容の繰り返しや長時間、連日の要求、拘束的な言動
- (4) 性的な言動、差別的な言動、プライバシー侵害、その他の個の侵害（監視、撮影、SNS・インターネットへの投稿、個人情報の聞き出し）
- (5) 財産的な損害を与える行為（弊社の建物や家財道具、施設備品、敷地内の樹木などを故意に傷つける行為、損傷、破壊などの行為や館内設備の通常範囲を超えた使用

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントと判断した場合、対応をお断りしサービス提供の停止または解除を行う場合があります。また、悪質と判断した場合、弁護士・警察等の機関との連携措置を取らせていただきます。

上記は、現時点での取り組み姿勢を示したものです。

弊社は、これからもお客さまにより良いサービスを提供する為に邁進いたしますので、何卒変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。