



カスタマーハラスメントに関する基本指針

相模原ゴルフクラブでは来場者に安全で快適なクラブライフを体験いただくため、役職員一同、常日頃から心の通ったサービス、おもてなしの提供を心掛けております。

しかしながら、改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）に照らして、ハラスメントと認められるような来場者による言動は、僅かですが発生してきました。不当・悪質なクレームは、役職員に過度の精神的ストレスが生じ、健康不良や精神疾患につながりかねず、当クラブの業務に支障をきたすことにもなりかねません。

当クラブ・当社においては、来場者は、株主でもある会員と非会員により構成されていることもあり、このような事例が認められた際には、クラブ組織であるフェローシップ委員会による対応（当社役職員と連携の上、事実確認から処分の要否の判断・実行まで）に委ねています。

今般、カスタマーハラスメントに関する社会的関心や問題意識の高まりに応じ、当社において就業している役職員が一層安心して働ける職場環境を構築していくため、現在の基本的対処方法も明示したカスタマーハラスメントに関する基本指針を以下の通り定め、当クラブと当社で共有いたします。

カスタマーハラスメントとは

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの（厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より）

カスタマーハラスメントの具体例（下記がすべてではありません）

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（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、差別的、性的な言動

カスタマーハラスメントへの対応

当クラブ（当社を含む・以下同様）ではカスタマーハラスメントは重大な問題と認識し放置いたしません。従業員（役職員・以下同様）の人権を尊重するため、毅然とした態度で対応いたします。

カスタマーハラスメントと思われる行為に対しては、基本的には話し合いにより関係改善を求めますが、当クラブで悪質であると判断した場合や話し合いができない場合には、理事長・代表取締役社長の判断により、適宜顧問弁護士への諮問の上、フェローシップ委員会、さらには理事会・取締役会において事実確認に基づく判断を求め対応して参ります。

来場者へのお願い

来場者の方々には、既にも上記事項をご理解頂いており、当クラブは来場者の方々とは異なるより良い関係の構築に尽力して参ります。

しかしながら、万が一にもカスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本基本指針に則り対応いたします。

今後とも皆様方のご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026年4月1日

相模原ゴルフクラブ
（株）相模原ゴルフクラブ