2026 年 10 月 24 日
高滝リンクス倶楽部

本年 10 月、改正労働施策総合推進法が施行されたことに伴い、カスタマーハラスメントに対して全事業者が方針を定め対応を行うことが義務化されました。

当社でも、その方針を定め社員・パートタイムの皆さんに周知しています。

この方針に沿って、就業環境を守り、より良い職場にしていきたいと考えますので関係の皆様のご協力をお願いいたします。

カスタマーハラスメントへの対応方針

株式会社高滝リンクス倶楽部

1. 基本的な考え方

株式会社高滝リンクス倶楽部（以下「当社」）は、お客様（ゴルフ場に来場される、または来場を予定されるメンバー・ゲスト・ビジター)、取引先その他当社の事業に関係を有する方々（以下「お客様等」）からのご意見・ご要望を真摯に受け止めることを基本姿勢とします。
しかしながら、お客様等から社会通念上許容される範囲を超えた言動がなされ、従業員の就業環境が害される場合、当社は、このような言動をカスタマーハラスメントと位置づけ、毅然とした態度で対応するとともに、これを受けた従業員を保護します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、次の 3 つの要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。
① 職場において行われるお客様等の言動であること
② 従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えたものであること
③ その言動により、従業員の就業環境が害されること
＊「職場」には、ゴルフ場・東京事務所のほか、お客様等の自宅、取引先の事務所、出張先が含まれ、対面のものだけでなく、電話・電子メール・SNS 等を通じて行われるものも含まれます。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

①　言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
・要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
・想定しているサービスを著しく超える要求
・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
・不当な金銭的要求
②　手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、お詫びや謝罪の強要等）
・威圧的な言動
・継続的、執拗な言動
・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
③　その他、社会通念上許容される範囲を超えると認められる言動
＊上記は例示であり、これらに限られません。また、個々の事案の内容や事実に基づきカスタマーハラスメントに該当するかどうかを判断します。

4. 当社の対応

① 従業員に対応を一人で抱え込ませず、必要に応じて管理監督者等が支援を行う、対応を引き継ぐ等により、カスタマーハラスメントを受けている従業員を保護します。また、事実関係を速やかに把握し、状況に応じて、記録の作成、録音・録画、対応の中止などの措置を講じます。
② 特に悪質と考えられる場合には、法令等に照らし、警告、商品の販売・サービスの提供の停止、施設への出入りのお断り、警察への通報、弁護士への相談その他の必要な措置を講じます。
③ 事後においては、把握した事実に基づき発生した原因の分析を行い、同じような事案が再発しないよう当社として可能な対応を行います。また、カスタマーハラスメントを受けた従業員に対しては、必要な配慮を行います。

5. 相談

① カスタマーハラスメントを受けた、または受けるおそれがあると感じた場合は、直属の上司等（具体名を記載）に相談をしてください。
② カスタマーハラスメントに該当するか判断が難しい場合、発生のおそれがある段階の場合も相談の対象です。
③ 言動を直接受けた従業員だけでなく、それを見聞きした周囲の従業員からの相談も受け付けます。
④ 相談者が相談を行ったことやその内容等は厳重に管理し、相談者のプライバシーを保護します。

6. 不利益取扱いの禁止

当社は、従業員が、①カスタマーハラスメントに関し相談をしたこと、②事実関係の確認等の当社の措置に協力したこと、③都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求めもしくは調停の申請を行ったこと、④調停の出頭の求めに応じたことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行いません。

7. 他社の労働者等への配慮

当社の従業員は、他社が雇用する労働者、個人事業主・フリーランスその他当社の事業に関係する方に対し、社会通念上許容される範囲を超え、その就業環境等を害する言動を行いません。また、当社の職場において、当社が雇用する従業員以外の方がお客様等から同様の言動を受けた場合にも、必要に応じて適切に対応するよう努めます。

8. 適用範囲

本方針は、管理監督者を含む当社が雇用するすべての労働者（正社員、パートタイム労働者、契約社員等）、および当社で就業する派遣労働者に適用します。

以上