

太平洋クラブカスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

太平洋クラブは、ゴルフ事業をはじめとする様々な事業領域において、お客様に新たな価値を提供し、お客様の人生にヨロコビを提供することを経営理念としています。この理念達成のためには従業員の人權が尊重され最大限のパ

フォーマンスを発揮できる安心で快適な環境を確保することが不可欠だと考えます。このため、太平洋クラブでは「カスタマーハラスメントに対する基本方針」(以下「本方針」といいます。)を策定しています。

太平洋クラブカスタマーハラスメントに対する基本方針

太平洋クラブの経営コンセプトは「Our Club、Our Course」。一人でも多くの会員様に、「自分たちの大切なクラブである」と思っていたくために、私たちは、いつもお客様に寄り添い、お客様の期待を超えるサービスを提供することを

目指します。そのため、お客様のご意見・ご指摘には真摯にかつ誠実に向き合い対応します。他方、カスタマーハラスメントに対しては、従業員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

太平洋クラブ カスタマーハラスメントの定義

本方針は、お客様や取引先などから従業員に対する以下の行為を適用対象とします。

- ・お客様または取引先など第三者からの優越的な立場を利用した不当な要求や言動であること
- ・不法行為に該当する言動や社会通念上許容を超えた言

動であること

- ・従業員の就業環境が害されるおそれがあること
- 以上を満たす行為をカスタマーハラスメント行為と判断します。

対象となる行為例

- ・暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ・脅威を感じさせる言動
- ・過剰な要求、不当な要求
- ・暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など
- ・社内情報の持ち出しを強要する行為
- ・業務に支障を及ぼす行為(長時間拘束、複数回のクレームなど)
- ・業務スペースへの立ち入り
- ・従業員を欺く行為
- ・会社・従業員の信用を棄損させる行為

(誹謗中傷等を目的とした無断録音・録画データをインターネット上などへの掲載で流布させること)

- ・盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシャルハラスメント
 - ・謝罪の強要・土下座の強要・謝罪文の提出の強要
- 上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を参考に策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

※厚生労働省「カスタマーハラスメント企業対策」参照

カスタマーハラスメント行為への対応

当社がカスタマーハラスメントに該当する行為と判断した場合、従業員一人ひとりを守ることを最優先とし、毅然とした対応を行ってまいります。

また、カスタマーハラスメントが継続する場合や悪質と判断

した行為については、会員資格等の停止等の懲戒処分や当社施設の利用禁止措置、取引の停止、実名による公表のほか、警察や弁護士等と連携し、民事刑事の制裁を前提として厳正に対応させていただきます。

