# 近鉄ゴルフアンドリゾート　カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社近鉄ゴルフアンドリゾート（以下「当社」といいます）は、事業活動を通じて社会の発展に貢献し、お客様の満足度を高めていくとともに、お客様および社員等すべてのステークホルダーの人権が互いに尊重される社会を実現するため、「近鉄ゴルフアンドリゾート カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

## １．基本方針

当社は、サービスを通じてお客様に真摯に向き合い、お客様の信頼や期待に応えられるよう、日々の業務に取り組んでいます。一方で、お客様による過剰な要求、社員の人格を否定する言動や暴力等のカスタマーハラスメントは、社員の尊厳を傷つけ、就業環境の悪化を招くものです。社員の心身の安全を守るため、加えて、お客様への良質なサービスの提供のためにも、社会通念上不相当と判断した場合は、しかるべき対応を取らせていただきます。

## ２．カスタマーハラスメントの定義

お客様（取引先を含む）からの言動、態度、所作、それらを通じた要求等の内容の妥当性、およびそれを実現するための手段・態様が、業務上の適正な範囲を逸脱し、社員の働く環境が害されるものと判断するもの。

## ３．当社で考えられる対象行為例

・身体的、精神的な攻撃
　（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求等）
・継続的、執拗な言動
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
・差別的な言動、性的な言動（性別、国籍、信条、社会的身分等に関する侮辱的な言動、セクシュアルハラスメントに該当する行為）
・社員個人への攻撃や要求（人格否定）
・SNS やインターネット等での誹謗中傷、同意のない音声や画像の公開
・不合理、過剰なサービスの要求
・正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の要求 、担当者変更の強要
　※上記は例示であり、これらに限りません。

## ４．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される言動が認められた場合は、社員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じてお客様からのお申し出等への対応を中止します。さらに、カスタマーハラスメントが悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

## ５．当社の取組み

・カスタマーハラスメント発生時に社員が相談や報告をできる体制を整備しています。
・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、社員に必要な教育や研修を行います。
・カスタマーハラスメントを受けた社員が心身に不調をきたさないよう、社員のケアに努めます。

以 上