



# STOP カスハラ

あなたのその**言動・行動**

## カスタマーハラスメント行為にあたりませんか？

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、従業員がお客さんから受ける暴力や暴言、理不尽なクレームや常識を超えた要求などのゴルフ場の環境を害する迷惑行為のことを言います。正当な「クレーム」や「ご意見」と判断が難しいこともございますが、2020年6月1日に施行（中小企業は 2022年4月）となった改正労働施策総合推進法（通称：ハラスメント規制法）が定義するハラスメントに則り、次のような行為を想定しています。尚、以下の掲載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

### CASE 1 予約電話口での無理な要求

予約が取れないなら二度とお前のところでプレーしてやらないからな！

キャディ付きでないと困るんだよ！



強要罪・脅迫罪など 2年以下の懲役または30万円以下の罰金

### CASE 2 レストランでの理不尽な強要

思ってた料理と違った！みんなの食事代もタダにしろ！

味付けが濃すぎるんだよ！



威力業務妨害罪・脅迫罪・恐喝罪など 10年以下の懲役

### CASE 3 過剰または不合理な要求

前の組が遅すぎるんだよ！

プレー後の予定に間に合わないから先に行かせろよ！



威力業務妨害罪など 3年以下の懲役または50万円以下の罰金

### CASE 4 スタッフへの執拗な強要・誘い

ゴルフと一緒に行こうよ～

おごってやるから食事に行こうよ～



強要罪など 3年以下の懲役

### 暴力・暴言

※ゴルフ場ではいかなる場合も威圧的な態度・暴言・怒鳴るなどの行為はお控えください。

- ➡ サービスとして提供していない内容の提供を強いる
- ➡ 身体への抱きつき、タッチ・身体的特徴の揶揄
- ➡ 個人が望まない私的な食事の誘い、電話番号等の聞き出し

悪質なカスタマーハラスメント行為は、強要罪・暴行罪・業務妨害罪・侮辱罪などに問われる可能性があります。万が一、上記のような行為が発覚した場合、即退場いただくこともありますのでご理解の程、宜しくお願い申し上げます。