

カスタマーハラスメントに対する基本方針（PGC 事業）

株式会社プロGRESS（以下「当社」といいます。）が運営する PGC（Progress Golf Club、以下「当施設」といいます。）は、ご利用いただく皆様が安心してゴルフを楽しみ、練習や技術向上に取り組むことのできる快適な施設・サービスの提供に努めています。

当施設は、会員、利用者その他関係する皆様から寄せられるご意見、ご要望、苦情等を、施設運営やサービスの改善につながる大切な声として受け止め、誠実な対応に努めます。一方で、要求の内容またはその手段・態様（方法、頻度、時間、程度等）が社会通念上許容される範囲を超え、当施設で働く者の就業環境や安全、尊厳を害する言動については、カスタマーハラスメントとして毅然と対応します。

ご利用いただく皆様と当施設で働く者が互いを尊重し、安心して利用・勤務できる環境を確保するため、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当施設では、会員、利用者、体験利用者、同伴者、来店者、取引先その他当施設の事業に関係する方からの言動のうち、その内容または手段・態様が、当施設のサービス内容や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、当施設で働く者の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と考えます。

なお、施設、設備、レッスン、料金、予約、接客その他当施設のサービスに関する正当なご意見、ご要望、苦情、問い合わせ等をカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

当施設は、言動の目的、内容、手段、頻度、継続性その他の事情を確認したうえで、個々の事案に応じて適切に判断します。

2. 本方針に関係する方

当施設のサービス・事業に関係する方

- 会員
- ビジター、体験利用者その他当施設を利用される方
- 利用者の同伴者、見学者その他来店者
- 取引先、関係事業者その他当施設の運営に関係する方
- その他、当施設の事業活動に直接または間接的に関係する方

当施設が保護する従業者

- 正社員、契約社員、パート・アルバイト等の当社従業員
- 受付、施設管理、レッスンその他当施設の運営に従事する当社従業員
- その他、当社との雇用関係に基づき当施設の業務に従事する者

3. カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為

以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。

身体的・精神的な攻撃

- 暴行、傷害その他身体に危害を加える行為
- 脅迫、威嚇、恫喝
- 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 名誉を傷つける言動

- 差別的、性的または人格を傷つける言動
- 大声で怒鳴る、威圧的な態度を繰り返す行為
- スタッフへのつきまといその他不安や恐怖を与える行為
- 土下座その他社会通念上相当でない謝罪等を強要する行為

過度または不合理な要求

- 法令、利用規約または当施設が提供するサービスの範囲を著しく超えた要求
- 正当な理由のない返金、減額、金銭、補償、無償サービス等の要求
- 特定のスタッフに対する不合理な処分、担当変更等の要求
- 実現不可能または対応が著しく困難な要求を繰り返す行為
- 十分な説明を行った後も、同一または類似する要求や苦情を継続的・執拗に繰り返す行為

拘束・業務妨害

- 長時間にわたり電話、面談、店頭等でスタッフの対応を拘束する行為
- 業務に支障を生じさせるほど頻繁に電話、メール、問い合わせ等を繰り返す行為
- 退店を求めても応じない行為
- 他の利用者へのサービス提供または当施設の正当な業務遂行を妨げる行為
- 施設、設備等を故意に損壊するなど、施設運営やスタッフの業務を妨げる行為

プライバシー侵害・インターネット上での行為

- スタッフの個人情報、私生活等を不当に詮索する行為
- スタッフ個人の連絡先、SNS アカウント等を不当に要求する行為
- SNS、口コミサイトその他インターネット上における誹謗中傷
- 個人情報、写真、音声、動画等を不当に公開または拡散する行為
- SNS や口コミサイト等への投稿・拡散を示唆し、不当な要求や対応を強要する行為
- 虚偽の情報やスタッフ個人への中傷等を継続的・執拗に投稿し、当施設または当施設で働く者の業務・就業環境を害する行為

なお、当施設のサービスや対応について、事実に基づくご意見や評価を表明すること自体をカスタマーハラスメントとするものではありません。

4. PGC 事業において想定される行為

当施設の事業特性上、前項に加えて、以下のような行為についても、その内容、手段、頻度、継続性等によりカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- 予約、キャンセル、利用時間、会員プラン、料金、退会その他の利用条件について、利用規約や当施設が対応可能な範囲を著しく超える対応を要求する行為
- 当施設から対応が困難である旨またはその理由を十分に説明した後も、返金、料金減免、予約変更その他同一・類似する要求を継続的・執拗に繰り返す行為
- 他の利用者との公平性を損なう特別扱い、優先利用、予約の確保その他社会通念上相当でない対応を要求する行為
- レッスン内容、指導方法、上達度その他について、サービス内容を著しく超える成果や対応を保証するよう要求する行為
- 施設やゴルフシミュレーター等の利用ルール、安全上の注意またはスタッフからの合理的な指示に従わず、業務を妨げる行為
- 他の利用者やスタッフに対する暴言、威圧、性的な言動、迷惑行為その他施設内の安全・快適な利用環境を著しく害する行為

- スタッフ個人への私的な接触、連絡、面会等を継続的・執拗に求める行為
- その他、当施設の安全、適正な運営または他の利用者へのサービス提供に重大な支障を生じさせる行為

5. カスタマーハラスメントへの対応

当施設は、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある事案が発生した場合、スタッフ個人に対応を委ねることなく、施設および運営会社として対応します。

事実関係を迅速かつ正確に確認したうえで、行為の内容、程度、継続性等に応じ、必要に応じて以下の対応を行う場合があります。

- 行為者に対する注意、警告および行為の中止要請
- 管理監督者等への対応の切り替え
- スタッフを可能な限り一人に対応させないための措置
- 電話、面談、メールその他の対応方法の変更、制限または終了
- 同一内容に関する問い合わせ等への対応の終了または制限
- 利用方法、サービス提供方法等の見直し
- 法令、利用規約および契約等に基づく施設利用、サービス提供または契約内容の見直し
- スタッフおよび他の利用者の安全確保に必要な措置
- 必要に応じた弁護士その他専門家への相談

■犯罪に該当する可能性がある行為等についての警察その他関係機関への相談・通報
特に、生命または身体の安全に関わる行為、暴力、脅迫その他悪質性が高いと判断される行為については、スタッフおよび利用者の安全確保を最優先とし、店長・部長または役員等を含む社内体制により毅然と対応します。

また、事実確認、適切な対応およびスタッフ・利用者の安全確保等を目的として、必要に応じて電話、メール、面談内容その他の対応経緯を記録・保存する場合があります。その際は、関係法令を遵守し、個人情報適切に取り扱います。

6. ご利用の皆様へのお願い

当施設では、初心者から経験者まで、すべての利用者が安心してゴルフを楽しむことのできる環境づくりを大切にしています。

施設、設備、料金、予約、レッスン、スタッフの対応等についてお気づきの点がある場合には、当施設までお申し出ください。いただいたご意見やご相談については、事実関係を確認し、誠実に対応します。

一方で、スタッフや他の利用者の安全または尊厳を害する行為、施設運営に重大な支障を及ぼす行為については、本方針に基づき必要な対応を行う場合があります。

7. 社内における取り組み

当社および当施設は、カスタマーハラスメントを防止し、発生した場合に迅速かつ適切に対応するため、以下の取り組みを行います。

- カスタマーハラスメントには毅然と対応し、従業者を保護するという方針の明確化および周知・啓発
- カスタマーハラスメントに該当する行為および発生時の対処方法の周知
- 相談窓口をあらかじめ定め、従業員への周知

- 相談窓口の担当者が適切かつ迅速に対応できる体制の整備
- 従業員への教育・啓発
- 相談または申告があった場合の迅速かつ正確な事実関係の確認
- 被害を受けた従業員の安全確保、業務上の配慮その他必要な支援
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制および社内連携体制の整備
- 悪質なカスタマーハラスメントに対する対応方針および社内体制の整備
- 再発防止策の検討および実施
- 必要に応じた弁護士、警察その他専門家・関係機関との連携
- 相談者、申告者、事実確認への協力者その他関係者のプライバシー保護

当社は、カスタマーハラスメントについて相談・申告をしたこと、または事実確認に協力したこと等を理由として、従業員に対して不利益な取扱いを行いません。

8. 当施設従業員によるハラスメント等の防止

当施設は、スタッフをカスタマーハラスメントから守るだけでなく、当施設の従業員自身が、会員、利用者、取引先その他関係する方に対して、暴言、威圧的な言動、差別的な言動その他相手の人格や尊厳を害する行為を行わないことも重要であると考えています。当施設で働くすべての者に対して、利用者の立場、人格および人権を尊重した適切なコミュニケーションを求め、安心して利用できる施設づくりに努めます。

9. 皆様へのお願い

当施設は、ご利用いただく皆様との対話を大切にし、正当なご意見、ご要望、苦情等には誠実に対応してまいります。

本方針は、正当な権利の行使、ご意見、苦情、問い合わせ等を制限することを目的とするものではありません。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、スタッフの人権や尊厳、安全または就業環境が害される場合には、当社および当施設として従業員を保護し、必要な対応を行います。

利用者、スタッフその他当施設に関係するすべての皆様が互いを尊重し、安心してゴルフを楽しむことのできる環境づくりに、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

株式会社プログレス
PGC (Progress Golf Club)

制定日：2026年9月1日