小田急スポーツサービス

（小田急藤沢ゴルフクラブ・富士小山ゴルフクラブ・小田急藤沢テニスガーデン）

カスタマーハラスメント対応方針

小田急スポーツサービスでは、小田急グループの経営理念である『お客さまの「かけがえのない時間（とき）」と「ゆたかなくらし」の実現に貢献します』のもと、お客さまに安全・安心で快適なサービスの提供に取り組んでおります。

当社では、この理念の実現に向けて、お寄せいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、お客さまにご満足いただけるサービスの提供に努めております。一方で、一部のお客さまによる当社従業員の人格や尊厳を傷つける行為や過剰な要求など、カスタマーハラスメントに該当する言動に対しては、従業員の安全で働きやすい職場環境を守るため毅然と対応いたします。

何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客さま等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、その手段・態様によって当社従業員の心身の安全や健康または就業環境が害されるもの、あるいは当社の業務が不当に妨害されるものをいいます。

【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

・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）
・威圧的な言動、土下座の要求
・継続的・執拗な言動
・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
・差別的な言動、性的な言動、つきまとい
・従業員個人に対する攻撃、要求、権利侵害
・従業員の個人情報等の SNS やホームページ等への投稿（写真、音声、映像の公開）
・当社グループまたは従業員の信用を棄損させる行為
・正当な理由のない商品交換、金銭補償、返品・返金、謝罪の要求
・不合理またはほかのお客さま等との公平性を欠くサービス提供等の要求

※上記は一例であり、これに限りません

【カスタマーハラスメントに対する当社の対応姿勢】

お客さま等からのカスタマーハラスメントに該当する要求や行動が行われた場合

には、それ以降の対応はお断りいたします。また、必要に応じて、警察への通報や弁護士への相談等の措置を講じ、厳正に対処いたします。

【当社における取り組み】

・本方針による対応方針の明確化、従業員への周知・啓発
・カスタマーハラスメントへの対応手順の策定
・従業員教育・研修の実施
・従業員のための相談・報告体制の整備

2026 年 9 月 23 日制定

株式会社小田急スポーツサービス
取締役社長　菅原　康洋