



鳩山カントリークラブ利用約款

<p>（約款の適用）</p> <p>第 1 条 当ゴルフ場を利用される方は、会員・非会員を問わず、本約款の各条項・当クラブの諸規則に従ってご利用いただきます。</p> <p>（利用の申し込み）</p> <p>第 2 条 当ゴルフ場を利用いただくには、次の方法によりお申し込みください。原則として会員からの申し込みが必要です。ただし、臨時に変更する場合がございます。</p> <p>全日 3 カ月前の月始め午前 9 時より専用電話にて受付致します。</p> <p>（利用の拒絶）</p> <p>第 3 条 当ゴルフ場は次の場合には、ご利用をお断りすることがあります。</p> <p>1) 満員でスタート時間に余裕がないとき。</p> <p>2) 天災その他やむを得ない事情によりゴルフ場をクローズするとき。</p> <p>3) 利用者が暴力団および関係者であることが判明したとき。</p> <p>4) 利用者が公の秩序もしくは、善良な風俗に反する行為をなすおそれがあると認められるとき。</p> <p>5) その他の理由により、当ゴルフ場を利用されることが好ましくない事由があるとき。</p> <p>（休業日・開場時間）</p> <p>第 4 条 当ゴルフ場の各施設の休業日と開場時間は、当ゴルフ場の定めるところによります。ただし、臨時に変更することがあります。</p> <p>（金銭その他高価品）</p> <p>第 5 条 金銭その他高価品については、当ゴルフ場所定の封筒にて記名封印の上、フロントにお預けいただかない限り責任を負いません。</p> <p>（プレーヤーの危険防止責任）</p> <p>第 6 条 ゴルフ場は時により危険を伴う場合がありますので、プレーヤーはキャディのアドバイスの如何にかかわらず自己の責任でプレーしていただきます。</p> <p>（打者の前方にでないこと）</p> <p>第 7 条 同伴プレーヤーは、打者の前方には絶対に出ないで下さい。</p> <p>（雷鳴があった場合）</p> <p>第 8 条 雷鳴があった場合には直ちにプレーを中止し、クラブハウス・コース売店・避難小屋・各最も近い場所に避難して下さい。</p> <p>なお、雷鳴が近付いた場合にはコース内放送にて案内、避難指示のサイレン、バスの巡回を行います。</p>	<p>（利用の責任）</p> <p>第 9 条 利用者の方が故意または過失によって従業員や施設等に損傷を与えた場合は、それによって生じた損害金の 一切を負担していただきます。利用規則等に違反し、または係員の指示に従わないために発生した事故については、当ゴルフ場は、一切責任を負いませんので十分にご注意下さい。</p> <p>（盗難紛失損傷事故）</p> <p>第 1 0 条 施設内において下記の紛失・盗難・損傷事故等について、当ゴルフ場は一切の責任を負いません。</p> <p>1) 金銭その他貴重品及び携帯品（ゴルフ関連用品・衣類等）の紛失及び盗難や駐車場の自動車の盗難（車上盗難も含む）・紛失・損傷事故等があったとき。</p> <p>2) 宅配便についての物品の受領、保管、発送等に関する事故があったとき。</p> <p>（宅配便について、ゴルフ場は単に運送業者の指定する方式に基づいて便宜を図るものであって事故発生の場合は、利用者と利用者の委託した運送会社との間で解決してください。）</p> <p>＜貴重品ロッカー利用約款＞</p> <p>貴重品ロッカーは、ゴルフ場利用者が貴重品を一時保管するために当ゴルフ場がお貸しするものです。ご利用の場合にはこの約款によるものとします。</p> <p>第 1 項 貴重品ロッカーに入れることができないもの</p> <p>(1) 3 0 万円相当額以上の金品。</p> <p>＊ キャッシュカード、クレジットカードをお入れの場合は、カードと異なる暗証番号をお使い下さい。</p> <p>＊ 上記（1）以上の金品の場合には、フロントにお預け下さい。</p> <p>(2) 不法物品ならびに危険物等の他、腐敗したり破損したりしやすいもの。</p> <p>(3) その他保管に適さないと認められるもの。</p> <p>第 2 項 使用期間・取扱い時間</p> <p>使用期間は当ゴルフ場内の施設をご利用中の当日のみと致します。また、取扱い時間は営業時間内と致します。</p> <p>第 3 項 使用期間を経過したとき</p> <p>使用期間を経過したときは、所定の保管場所に移して 3 0 日間保管致します。なお、3 0 日を経過しても引取りのない場合は、使用者が権利を放棄したものとみなし、当方にて処分させていただきます。</p> <p>第 4 項 賠償責任</p> <p>次の各項に該当する場合に生じる貴重品ロッカー内の収容品の損害について、当ゴルフ場は、一切の責任を負いません。</p> <p>(1) 使用者のロッカー誤使用（施錠未確認等）</p> <p>(2) 第 1 項に該当するものを入れた場合</p> <p>(3) 天災地変、その他不可抗力による場合</p> <p>(4) 当ゴルフ場利用者以外の方が使用した場合</p> <p>以上</p>
--	---

カスタマーハラスメントに対する方針

お客様 各位

鳩山カントリークラブ

はじめに

鳩山カントリークラブは、お客様が安全、且つ安心してお過ごしいただけるよう、ホスピタリティ精神をもって質の高い接客接遇ができるよう日々努めております。

一方で、当コースをご利用されますお客様の一部には、暴言や不当な要求等の迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、サービス提供を担う社員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

そのような事から、お客様に質の高い接客接遇を提供するためにも、従業員を守る立場から、基本方針を策定し公表いたします。

カスタマーハラスメントの対象と考える行為

お客様からのクレームや言動の要求内容の妥当性が認められないもの、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、当該手段、態様により、当社で働く従業員の就業が害されるおそれがあるもの。

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)言動、執拗な(しつこい)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
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・正当な理由のない商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求(土下座を除く)

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- ・上記のような行為が確認された場合は、鳩山カントリークラブとして、サービス提供の停止、退場、予約拒否を行う場合があります。
- ・顧問弁護士・警察などと連携し、厳正に対応します。

当社における取り組み

- ・カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置し、従業員への定期的なヒアリングをおこなっています。
- ・被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組めます。
- ・カスタマーハラスメントの抑止および発生時に備えて防犯カメラを設置し、速やかに対応できるよう従業員への研修をおこなっています。
- ・より適切に対応するために、顧問弁護士、警察などと連携しています。

2024 年 8 月制定