

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社では、全てのお客さまが安全・安心に空港をご利用いただけるようお客さまに寄り添ったサービスを提供しつつ、空港で働くスタッフが安心して働ける環境を守ることを目的とし、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

基本方針

当社は、お客さまに高品質な空港サービスを提供することを目指し、お客さまからのご意見・ご指摘を真摯かつ誠実に対応してまいります。

一方で、暴言や暴行などの著しい迷惑行為等（カスタマーハラスメント）に対しては、スタッフの人権および就業環境を害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応してまいります。悪質な言動および犯罪行為に対しては、しかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまなどからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現させるための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、空港で働くスタッフの就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

カスタマーハラスメントに該当する行為例

1. 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など）や威圧的言動（大声など）
2. 業務に支障を及ぼす行為（長時間の拘束、クレームや不合理な要求を執拗に繰り返す行為など）
3. 許可なく当社関連施設内に立ち入る行為
4. 差別的な言動、性的な言動、つきまとい行為
5. 当社で働くスタッフ個人への攻撃や不当な要求
6. 当社で働くスタッフの個人情報などの SNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）、それを仄めかす言動
7. 不合理なまたは過剰な要求、権威を振りかざした要求
8. 当社で働くスタッフの信用を毀損させる行為
9. 正当な理由のない商品交換、金銭の要求、謝罪の要求
10. 土下座の要求

※ 上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応（姿勢）

当社は、当社で働くスタッフ一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまなどへの対応をお断りさせていただく場合があります。また、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し、法的措置を含めた適切な措置を講じるなど厳正に対応します。