

「成田空港におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」の策定

成田空港 CS 協議会^{※1}では、ご利用されるお客様及び空港スタッフの安全を確保することで、安心して空港をご利用いただけるよう「成田空港におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定致しました。

成田空港 CS 協議会では、引き続きお客様満足度の向上を目指して様々な施策^{※2}に取り組むと共に、空港内事業者との連携をしながら、カスタマーハラスメントへの取り組みを推進してまいります。

なお、「成田空港におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」は、状況を勘案し、必要がある場合には、随時見直して参ります。



※画像はイメージです

※1：成田空港全体の CS 向上を目的として、お客様に直接接する機関（CIQ、警察、航空会社、店舗・サービス、交通機関、清掃会社、NAA）の代表 29 機関で組織し、お客様へのサービスレベル向上を目的に活動している協議会

※2：CS Award、接遇セミナーを初めとした空港スタッフ向けの施策から、クリスマスシーズンには航空機のお見送り等、お客様とのグリーティングイベントを実施

成田空港におけるカスタマーハラスメントに対する 基本方針

はじめに

私たち成田空港は、国際拠点空港として世界トップレベルの空港を目指し、常にお客様の視点に立ち、空港での体験価値向上に向けて、空港内企業が一体となってより良いサービスを提供できるよう心掛けております。

一方で、空港をご利用されるお客様等において、スタッフへの暴言、暴力、金品の不当な要求、無断撮影、脅迫など、度を越えた要求をするカスタマーハラスメント行為が見受けられる場合には、当該「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に則って、毅然とした対応をすることといたします。

海外からの多くのお客様がご利用される成田空港においては、国籍の違いや文化的な背景等によって、カスタマーハラスメントに対する認識が異なる可能性も踏まえ、今般、基本方針をお示しすることにより、空港スタッフの安全を確保するだけでなく、空港をご利用されるお客様に対しても安心・安全を提供し、より良いサービスを提供してまいります。

カスタマーハラスメントの考え方

お客様等からのクレームや言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らし合わせて不相当なものであって、応対するスタッフの就労環境を物理的又は心理的に害される行為の全てをカスタマーハラスメントと判断いたします。

カスタマーハラスメントの具体例

※以下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

- ① 大声、暴言、侮辱、誹謗中傷、差別的発言等
 - ・ 大声で執拗にスタッフを責めたてる行為
 - ・ 職種による差別や容姿を揶揄する侮辱的な言動

- ② 威圧的又は脅威を感じさせる言動
 - ・法的な措置や SNS への投稿を仄めかす発言

- ③ 過剰な要求
 - ・本来提供すべきサービス以上の要求
 - ・自身の社会的な立場を盾とした優遇の要求

- ④ 要望内容の妥当性欠如
 - ・当該企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない金銭補償や謝罪要望等

- ⑤ 暴行や物にあたる行為
 - ・腕を掴む、殴る、蹴る行為や、物を投げつける等の行為

- ⑥ スタッフの個人情報に関することや個人への要求・攻撃
 - ・対応するスタッフの個人情報の開示を執拗に迫る行為
 - ・スタッフに同意のない写真撮影・録画・録音等や SNS 等への投稿

- ⑦ セクシャルハラスメント
 - ・対応するスタッフについて、男性又は女性を指定する行為
 - ・わいせつ行為、発言、つきまとい等

- ⑧ 業務に支障を及ぼす行為
 - ・長時間のスタッフの拘束（対面・電話・メール等）
 - ・同じクレームを執拗に繰り返す行為

- ⑨ 業務スペースへの立入
 - ・業務スペース（カウンター等）への無断の立入り

空港における取り組み

私達空港スタッフは、カスタマーハラスメントに対する基本方針の元、これらに該当するケースには、毅然とした態度で臨みます。

成田空港では、サービスレベル向上に努めるとともに、引き続き空港内事業者と連携をしながら、カスタマーハラスメントへの取組みを推進してまいります。

以 上