

成田机场应对顾客骚扰之基本方针

前言

成田机场以成为世界顶尖水平的国际枢纽机场为目标、长久以来站在旅客的角度、致力于通过机场内各企业的同心协力、提供更优质的服务、来提升旅客在机场的体验价值。

另一方面、如果发现使用机场的旅客对工作人员提出过分的要求、例如恶言恶语、暴力行为、在金钱或物品上的不当要求、未经允许拍摄、威胁等、我们将根据《应对顾客骚扰之基本方针》、以坚定的态度来应对。

在来自海外的旅客众多的成田机场、考虑到旅客对于顾客骚扰的认知可能会因国籍和文化背景的不同而有所差异、藉由我们这次出示的基本方针、不仅确保机场工作人员的安全、同时也提供使用机场的旅客安心、安全的保障、继续提供更完善的服务。

顾客骚扰的定义

旅客等的投诉或言行举止当中，根据其投诉或行为之要求内容判断是否合理，若实现该要求的方法或状况不符合社会常规，对相关工作人员的工作环境造成物理上或心理上的伤害，都将认定为顾客骚扰。

顾客骚扰的具体例子

※以下描述仅为示例、并不局限于此。

① 大声斥责、辱骂、侮辱、毁谤中伤、歧视性言论等

- 大声且纠缠不休地责骂工作人员
- 因工作性质或外表而嘲笑等侮辱性言行举止

② 让人感到欺压或威吓的言行举止

- 暗示将采取法律措施或发布在社交媒体上

③ 过度的要求

- 提出超出应享有的服务范围之外的要求
- 仗着自己的身份地位要求享有特殊待遇

④ 不合理的要求

- 提出与该企业所提供的商品・服务内容无关的金钱赔偿或道歉等要求

⑤ 暴力行为或破坏物品

- 抓住手臂、拳打脚踢或丢掷物品等行为

⑥ 涉及工作人员的个人信息或针对个人的要求・攻击

- 执意要求公开相关工作人员的个人信息
- 未经同意进行工作人员的拍摄、录视频、录音等、或发布在社交媒体上

⑦ 性骚扰

- 针对相关工作人员提出指定男性或女性的要求
- 猥亵行为、性骚扰言论、跟踪等

⑧ 妨碍工作的行为

- 长时间占用工作人员（面对面・电话・电子邮件等）
- 反复提出相同投诉且纠缠不休

⑨ 擅自闯入工作区域

- 未经允许擅自闯入工作区域（如柜台等）

机场的措施

我们的机场工作人员将根据应对顾客骚扰之基本方针、对于上述行为以坚定的态度来面对。

成田机场在致力于提升服务水平的时候、将会持续与机场内的业者紧密合作、推动针对顾客骚扰的各项应对措施。

以上