



成田国際空港株式会社
中部国際空港株式会社
関西エアポート株式会社

「カスタマーハラスメントに対する考え方」の共同策定について

成田国際空港株式会社（本社：千葉県成田市、代表取締役社長 田村 明比古） 中部国際空港株式会社（本社：愛知県常滑市 代表取締役社長 犬塚 力）、関西エアポート株式会社（本社：大阪府泉佐野市 代表取締役社長 山谷 佳之）は、3空港会社共同の「カスタマーハラスメントに対する考え方」を策定しましたのでお知らせいたします。

昨今、カスタマーハラスメントが社会問題として認知が高まるなか、カスタマーハラスメント行為が、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を阻害する可能性もあることから、各空港をご利用いただくすべてのお客様に安全・安心で快適な時間をご提供するとともに、従業員が安心して働くことができる環境を確保することを目的に策定いたしました。

私たちは国内外から来訪されるお客様がご利用になる空港として常により良い空港づくりに取り組み続けると同時に、カスタマーハラスメントには関係機関と協力して毅然として対応いたします。

カスタマーハラスメントに対する考え方

はじめに

私たち成田国際空港株式会社、中部国際空港株式会社、関西エアポート株式会社は、空港をご利用いただくすべてのお客様に安全・安心で快適な時間をご提供するとともに、従業員が安心して働くことができる環境を確保することを目的に、「カスタマーハラスメントに対する考え方」を共同で策定しました。

基本方針

私たちは、空港の運営に携わることを通して、お客様の信頼や期待に応えることで、より満足度の高いサービスの提供を目指しており、お客様に対し誠意をもって対応してまいります。カスタマーハラスメント行為は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を阻害する可能性もあります。私たちは、従業員一人ひとりの人権を尊重するために、こうした言動に対しては毅然かつ組織的に対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

お客様や取引先等からのクレームや言動のうち、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、当該手段・態様により、従業員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いたします。

該当する行為例

- 暴行、傷害などの身体的な攻撃
- 暴言、大声、侮辱、誹謗中傷などの精神的な攻撃や威圧的な言動
- 国籍、性別、容姿などに対する差別的な言動
- 性的な言動
- 繰り返される言動や執拗な言動
- 不退去、居座り、長時間に及ぶクレームなどの拘束的な行動
- カウンターや執務室など業務エリアへの許可のない立ち入り
- 従業員個人への攻撃、要求
- 従業員の撮影などの個人情報等の取得及び SNS などでの投稿・公開
- 法的な責任を超える要求、自社が提供するサービスの内容と関係がない要求など妥当性を欠く要求
- 過剰な要求

上記の行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。また行為例には犯罪行為に該当するものも含まれています。

より良い空港づくりにむけて

私たちは国内外から来訪されるお客様がご利用になる空港として常により良い空港づくりに取り組み続けると同時に、カスタマーハラスメントには関係機関と協力して毅然として対応いたします。

成田国際空港株式会社
中部国際空港株式会社
関西エアポート株式会社